

**SIKAP PEKERJA TERHADAP PEKERJAAN DI JABATAN X.
SATU KAJIAN KES**

MAZLAN B. OTHMAN @ MOHD

NO. MATRIKS : 59259

**LATIHAN ILMIAH
BAGI MEMENUHI SEBAHAGIAN
DARIPADA SYARAT-SYARAT UNTUK
IJAZAH SARJANA MUDA**

**JABATAN ANTROPOLOGI DAN SOSIOLOGI
UNIVERSITI MALAYA
59100 KUALA LUMPUR**

SESI 1993/94

ISI KANDUNGAN

HALAMAN

PENGHARGAAN	i
ISI KANDUNGAN	ii
SENARAI JADUAL	v
SINGKATAN	vi
SINOPSIS	vii
 BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Bidang kajian	2
1.3 Tujuan kajian	3
1.4 Kepentingan kajian	4
1.5 Kaedah kajian	
a) Pemilihan Jabatan	5
b) Pemilihan responden	6
c) Method kajian	9
1.6 Masalah-masalah kajian	11
1.7 Kesimpulan	13
 BAB 2 KONSEP - KONSEP DAN TEORI	
2.1 Definisi pekerjaan dan sikap	14

2.2	Teori hubungan manusia	15
2.3	Sikap terhadap pekerjaan	18
2.4	Motivasi	20
2.5	Kesimpulan	27
BAB 3	LATAR BELAKANG JABATAN PERANGKAAN MALAYSIA	
3.1	Pengenalan	28
3.2	Sejarah Jabatan	29
3.3	Struktur Organisasi	31
3.4	Objektif Jabatan	36
3.5	Fungsi-fungsi Jabatan Perangkaan	36
3.6	Fungsi fungsi Bahagian Perdagangan Luar Negeri	37
3.7	Misi Jabatan	42
3.8	Kesimpulan	43
BAB 4	LATAR BELAKANG RESPONDEN	
4.1	Latar belakang responden	45
4.2	Umur	46
4.3	Bangsa	47
4.4	Asal	48
4.5	Ugama	50
4.6	Status perkahwinan	50

4.7	Pendidikan	53
4.8	Pekerjaan yang pernah dilakukan	55
4.9	Kesimpulan	59
BAB 5 SIKAP PEKERJA		
5.1	Sikap pekerja terhadap pekerjaan	60
5.2	Sikap pekerja terhadap rakan	68
5.3	Sikap pekerja terhadap majikan	69
5.4	Sikap pekerja terhadap kesatuan sekerja	73
5.5	Sistem Saraan Baru	73
5.6	Kesimpulan	80
BAB ENAM KESIMPULAN		
6.1	Penemuan kajian	81
6.2	Cadangan - cadangan	90
6.3	Kesimpulan	102
BIBLIOGRAFI		
LAMPIRAN		

SENARAI JADUAL

HALAMAN

1.	Jadual 4 a	Jantina	45
2.	Jadual 4 b	Umur	47
3.	Jadual 4 c	Bangsa	48
4.	Jadual 4 d	Asal	49
5.	Jadual 4 e	Ugama	50
6.	Jadual 4 f	Status perkahwinan	51
7.	Jadual 4 g	Bilangan anak	52
8	Jadual 4 h	Perhubungan bil anak dengan kegiatan mereka	53
9.	Jadual 4 i	Pendidikan	54
10.	Jadual 4 j	Pekerjaan dahulu	55
11.	Jadual 4 k	Jumlah tukar kerja	56
12.	Jadual 5 a	Jenis kerja dilakukan	60
13	Jadual 5 b	Hubungan pekerja dengan majikan	71
14	Jadual 5 c	Hubungan antara majikan dengan pekerja	72
15.	Jadual 5 d	Jumlah pendapatan pekerja	75
16.	Jadual 5 e	Pergerakan gaji SSB	75
17	Jadual 5 f	Pergerakan gaji megikut prestasi SSB	76
18	Jadual 5 g	Pendapat mengenai SSB	77
19	Jadual 5 h	Hubungan SSB dengan pertambahan pendapatan	78

SINGKATAN

- | | | |
|----|--|-----------|
| 1. | Jabatan Perkhidmatan Awam | J P A |
| 2. | Ketua Setiausaha Negara | K S U |
| 3. | Kesatuan Sekerja Kakitangan Awam | CUEPACS |
| 4. | Sistem Saraan Baru | S S B |
| 5. | Unit Permodenan Tadbiran dan Perancangan Manusia | M A M P U |

SINOPSIS

- BAB 1 Bab ini menerangkan mengenai bidang kajian, tujuan kajian, kepentingan kajian, kaedah serta masalah - masalah kajian.
- BAB 2 Beberapa konsep mengenai sikap, pekerjaan serta teori -teori seperti hubungan manusia dan motivasi dihurai dalam bab 2.
- BAB3 Bab ini menyentuh mengenai sejarah organisasi, struktur, objektif jabatan, fungsi-fungsi serta strategi - strategi jabatan.
- BAB 4 Bab ini cuba menganalisis dengan terperinci latar belakang responden serta mengkaji jenis pekerjaan yang pernah mereka lakukan.
- BAB 5 Bab ini membincangkan mengenai sikap mereka terhadap kerja yang dilakukan sekarang, keadaan tempat kerja, serta melihat hubungan antara pekerja dengan pekerja dan hubungan antara pekerja dengan majikan dan melihat hubungan pekerja dengan kesatuan sekerja.
- BAB 6 Bab ini membicarakan penemuan - penemuan kajian serta cadangan-cadangan untuk mengatasi masalah yang timbul.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 PENGENALAN

Peranan Perkhidmatan Awam didalam membangunkan negara kita memang tidak dapat disangkalkan lagi . Tanggungjawab sosial yang sedang dipikulnya amatlah berat sekali . Sektor awam di Malaysia secara relatifnya adalah merupakan satu jentera pentadbiran yang besar . Setiap 7 orang yang bekerja seorang daripadanya adalah bekerja dengan kerajaan . Sehingga 17 Disember 1986 ¹ terdapat seramai 888 , 253 orang atau 15 % - 38% adalah bekerja dengan sektor kerajaan .

Jumlah ini adalah meliputi keseluruhan pekerja di sektor awam sama ada di peringkat Persekutuan , Negeri , Penguasa Tempatan , Polis dan juga tentera . Secara perbandingannya kedudukan perkhidmatan awam di negara ini adalah yang tertinggi sekali jika dibandingkan dengan negara - negara di Asia yang lain . Sebagai contohnya di Indonesia jumlah pekerja yang bekerja di sektor awam di negara mereka ialah sebanyak 9.4% , Brunei 9.98%, Hong Kong 4.8% dan Taiwan 12.5% .

¹ Dewan Masyarakat , Februari 1987 , hlm 50

Di sebabkan jumlah pekerja yang ramai inilah, maka Milton J. Esman ² telah menggelarkan perkhidmatan awam negara kita ini sebagai ' Administrative State ' iaitu satu keadaan di mana birokrasi muncul sebagai institusi yang tiada bandingan dalam masyarakat . Kita juga mendapati 'seolah-olah' pentadbiran awam di negara ini diselindungi daripada masyarakat umum . Memang kita tidak dapat nafikan bahawa ada beberapa dasarnya pentadbiran di negara ini adalah bersifat tertutup dan maklumatnya adalah sukar diperolehi dan ia dianggap sulit .

Di samping itu kita juga akan dapati kerajaan selalu melindungi prestasi jentera perkhidmatan mereka . Sekiranya setiap agensi kerajaan mengamalkan sikap keterbukaan pentadbiran maka tidak mustahil akan berlaku satu pergerakan tekanan akan dikenakan daripada orang ramai kepada pentadbiran perkhidmatan awam. Masyarakat khususnya akan menuntut supaya satu perkhidmatan yang cekap dan lancar dapat dijalankan dengan sempurna. Sekiranya dasar keterbukaan ini diamalkan, maka secara tidak langsung pihak kerajaan akan terbabit sama dan jika perkara ini berlaku maka setiap kakitangan kerajaan akan cuba sedaya upaya untuk meninggikan mutu kerja mereka.

1.2 BIDANG KAJIAN

Oleh kerana Jabatan Perangkaan ini adalah merupakan salah satu daripada Jabatan Perkhidmatan Awam yang mempunyai

² Mastika , Julai 1987 , hlm 55

cawangan di seluruh negara, serta mempunyai kakitangan yang ramai maka bagi memudahkan kajian pengkaji telah memilih satu salah satu bahagian yang terdapat didalam jabatan berkenaan yang terletak di Kuala Lumpur. Kumpulan sasaran utama didalam kajian ini ialah bagi mereka yang menjawat jawatan di dalam kumpulan C di jabatan yang berkenaan . Kajian ini adalah merangkumi latar belakang pekerja serta sikap yang ditonjolkan terhadap pekerjaan.

Selain daripada itu aspek mengenai pekerjaan juga telah diberikan penekanan dan ini termasuklah dari segi keadaan tempat kerja , yang mana ia merangkumi dari segi keselesaan tempat bekerja, situasi ditempat kerja, kebebasan pekerja memberi pendapat mengenai sesuatu kerja dan membuat keputusan terhadap kerja yang dilakukan dan juga pengkaji cuba meninjau sikap pekerja terhadap kerja lebih masa.

1.3 TUJUAN KAJIAN

Kajian ini adalah bertujuan untuk melihat sikap pekerja terhadap pekerjaannya sekarang , dan ini termasuklah dari segi peluang-peluang kenaikan pangkat , jaminan keselamatan bekerja serta melihat sejauh mana pengenalan SSB dapat mengubah sikap pekerja supaya bekerja lebih tekun lagi kerana mereka akan memperolehi ganjaran yang berupa kenaikan gaji sama ada mendatar , menegak atau pun melintang.

Selain daripada itu kajian ini juga bertujuan untuk melihat hubungan timbal-balik di antara pekerja dengan pekerja serta pekerja dengan majikan. Hubungan baik yang terjalin di antara kedua belah pihak adalah perlu bagi memastikan motif sesebuah organisasi itu tercapai. Tanpanya adalah sukar sesebuah organisasi dapat mencapai matlamat yang diinginkan tercapai.

Dalam pada itu, pengkaji juga ingin melihat apakah wujud hubungan baik di antara pekerja dengan kesatuan sekerja tempat mereka bekerja . Hal ini perlu diberikan perhatian kerana segala masalah yang dihadapi oleh pekerja dapat disalurkan melalui jalan yang betul . Ini adalah kerana pekerja sentiasa menghadapi pelbagai masalah berhubung mengenai kerja dan juga dengan majikan. Adalah diharapkan dengan adanya kesatuan sekerja ini dapat membantu menyelesaikan masalah pekerja yang terbabit.

1.4 KEPENTINGAN KAJIAN

Walaupun kajian mengenai sikap pekerja ini telah pun dibuat oleh pengkaji yang terdahulu seperti Abdul Halim Ali mengenai sikap pekerja di Lembaga Letrik Negara dan Cheng Seng Hup di PERWAJA , namun demikian negara kita masih lagi kekurangan kajian - kajian lanjutan mengenainya. Adalah diharapkan dengan adanya kajian yang telah saya jalankan ini maka sedikit sebanyak telah menokok tambah jumlah kajian yang telah sedia ada. Cuma satu penambahan yang telah dilakukan dalam kajian

ini ialah fokus kepada keberkesanan pelaksanaan Sistem Saraan Baru (SSB) yang baru dilancarkan pada 1hb Januari 1992 lalu.

Selain daripada itu, kajian ini juga diharap dapat dijadikan sebagai asas dan panduan kepada ketua - ketua jabatan dan pegawai - pegawai untuk mengatasi masalah yang berkait rapat mengenai sikap pekerja terhadap pekerjaan yang dilakukan. Setelah mengetahui serta mengenalpasti segala masalah yang dihadapi oleh para pekerja maka satu jalan penyelesaian dapat diambil untuk mengatasinya. Dengan cara ini maka kita dapat meninggikan lagi mutu perkhidmatan serta mempertingkatkan lagi mutu kerja mereka dan cuba memenuhi matlamat organisasi.

Pengkaji juga telah mendapati bahawa masih belum ada lagi satu kajian khusus yang telah dibuat ke atas jabatan ini mengenai sikap pekerja ini. Adalah diharapkan dengan adanya kajian seperti ini dapat memberi gambaran sebenar mengenai sikap pekerja terhadap pekerjaan di jabatan ini dan seterusnya dapat memberi penjelasan mengenai masalah-masalah yang dihadapi oleh pekerja di jabatan ini serta cara - cara untuk mengatasinya.

1.5 KADEAH KAJIAN

a) PEMILIHAN JABATAN

Pengkaji memilih jabatan ini adalah berdasarkan beberapa faktor. Antaranya ialah tempat kawasan kajian ini adalah

berdekatan dengan tempat tinggal pengkaji. Ini adalah kerana pengkaji juga tinggal di sekitar kawasan Kuala Lumpur ini . Oleh itu segala masalah berhubung seperti tempat tinggal , cara untuk pergi ke tempat kajian serta berurusan dengan pihak yang terbabit semasa menjalankan kajian ini tidak menimbulkan masalah kepada pengkaji kerana ia sudah tahu tentang selok belok keadaan di sini.

Selain daripada itu kemudahan untuk mendapatkan segala maklumat yang diperlukan oleh pengkaji amatlah mudah sekali. Ini adalah kerana jabatan ini terletak di tengah - tengah Bandaraya Kuala Lumpur maka kemudahan seperti Perpustakaan Negara, kemudahan pengangkutan serta kemudahan lain seperti untuk mendapat maklumat amat mudah di perolehi di sini. Lagipun melalui kajian yang telah dilakukan oleh pengkaji masih belum ada kajian yang pernah dibuat ke atas jabatan ini.

Oleh kerana jabatan ini mempunyai hubungan yang kompleks maka ia membawa kepelbagaian sikap atau pandangan mengenai sikap mereka terhadap pekerjaan. Ini adalah kerana dikebanyakan jabatan kerajaan ia mempunyai peratusan Bumiputera yang tinggi sekali . Oleh itu pengkaji ingin melihat apakah wujud hubungan yang baik dikalangan mereka dengan kaum - kaum lain.

b) PEMILIHAN RESPONDEN

Pada pendapat pengkaji adalah lebih baik diterangkan sedikit sebanyak mengenai jumlah pekerja yang ada di Jabatan

Perangkaan ini supaya ia dapat memberi gambaran yang lebih jelas mengenai organisasi ini. Di dalam Jabatan Perangkaan ini terdapat seramai 868 orang pekerja semuanya. Jabatan Perangkaan ini mempunyai 3 buah cawangan yang ada di Kuala Lumpur iaitu Jabatan Perangkaan yang ada di Bangunan Tabung Haji di Jalan Tun Razak , di Wisma Pahlawan dan di Wisma Statitik itu sendiri. Kalau mengikut pecahan dari segi jumlah pekerja pula Jabatan Perangkaan di Tabung Haji ialah mempunyai pekerja seramai 193 orang, di Wisma Pahlawan pula sebanyak 94 orang dan di Wisma Statitik sebanyak 581 orang. Oleh kerana kajian ini hanya dijalankan di bahagian Perdagangan Luar Negeri di Wisma Statik ini ia hanya mempunyai lebih kurang 66 orang pekerja seperti yang dapat dilihat didalam rajah dibawah. Bahagian ini diketuai oleh seorang ketua jabatan iaitu Perangkawan .

Ketua jabatan ini mengawasi keseluruhan unit - unit yang ada di bahagian ini. Ia dibantu pula oleh 4 orang Perangkawan yang lain. Mereka ini pula dibantu pula oleh Pegawai Perangkaan dan penolong Pegawai Perangkaan yang bertugas di setiap unit. Kalau di lihat dari segi pecahan pula kita dapati Pembantu Tadbir adalah jumlah pekerja yang paling ramai sekali di dalam jabatan ini iaitu seramai 28 orang. Merekalah yang terlibat secara langsung memproses borang - borang Kastam bagi setiap barangan.

Jumlah pekerja yang paling sedikit adalah terdiri daripada Pencari fail dan Pembantu am rendah iaitu sebanyak 2 orang . Jumlah mereka kurang diperlukan kerana bahagian ini

bukanlah bahagian yang yang besar lagi pun fungsi yang dimainkan oleh Pembantu Tadbir adalah penting di sini kerana mereka yang bertanggungjawab memproses segala borang Kastam yang datang dari jabatan itu.

JAWATAN		BILANGAN
1.	Perangkawan	N 2 1
2.	Perangkawan	N 3 4
3.	Peg. Perangkaan (KUP)	N 3 2
4.	Pen. Peg. Perangkaan	N 5 1
5.	Pen. Peg.Perangkaan	N 6 2
6.	Pembantu Tadbir	N 7 3
7.	Pembantu Perangkaan	N 7 2
8.	Pembantu Tadbir	N 9 28
9.	Pem.Tadbir Kesetiausahaan	N 9 1
10.	Pem. Perangkaan	N 9 17
11.	Pem. Perangkaan Rendah	N 11 1
12.	Pembantu Tadbir Rendah	N 11 3
13.	Pencari Fail	N 13 2
14.	Pembantu Am Rendah	N 13 2
JUMLAH		6 6

Rajah 1

Jumlah pekerja di Bahagian Perdagangan Luar Negeri

c) METHOD KAJIAN

Dalam pengkajian ini pengkaji telah menggunakan beberapa kaedah untuk mendapatkan maklumat bagi kajian ini. Antara kaedah -kaedah yang telah digunakan oleh pengkaji ialah penggunaan borang kaji selidik . Bagi tujuan tersebut kira-kira 50 orang responden telah dipilih daripada keseluruhan bahagian di Perdagangan Luar Negeri ini . Melalui cara ini pengkaji dapat mengetahui mengenai latar belakang mereka pendapat mereka mengenai kerja yang sedang mereka lakukan serta pendapat mereka mengenai SSB.

Pengumpulan maklumat yang diperolehi itu dapat membantu pengkaji dalam menganalisa data-data untuk mendapatkan keputusan yang jitu . Pada pendapat pengkaji penggunaan borang kajiselidik melalui pos tidak digunakan kerana ia memakan belanja yang mahal serta memakan masa yang agak lama. Lagi pun tempat kajian yang dijalankan oleh pengkaji adalah di Kuala Lumpur dan pengkaji pun tinggal di kawasan sekitar Kuala Lumpur.

Selain daripada itu pengkaji telah berusaha untuk mendapatkan maklumat - maklumat lain menerusi kaedah temubual. Ia dilakukan terhadap responden tanpa mengira masa dan keadaan . Menerusi cara ini sedikit sebanyak dapat memberi kelonggaran kepada pengkaji untuk bertanya soalan yang tidak terdapat didalam borang kajiselidik . Bagi diri responden pula ia

memberi keselesaan kepada mereka apabila menjawab soalan-soalan yang ditujukan . Ini adalah kerana mereka tidak berada didalam keadaan yang tertekan . Kadang-kala melalui cara ini pengkaji dapat membongkar secara tidak langsung rahsia yang tidak disedari oleh mereka terutama sekali mengenai pendapat mereka tentang pelaksanaan SSB.

Kaedah pemerhatian adalah merupakan asas pengumpulan maklumat tentang tingkah laku verbal. Pemerhatian ini kerap kali melibatkan pandangan atau pengumpulan data yang dilihat daripada pancaindera . Kajian pemerhatian ini termasuklah pemerhatian secara langsung kepada kumpulan yang dikaji . Ini bermakna pengkaji turut sama menyertai kumpulan tersebut. Pengkaji telah mendapati bahawa terdapat beberapa kelebihan apabila menggunakan kaedah ini .

Antaranya ialah segala apa yang berlaku itu adalah tingkahlaku yang semulajadi. Walau bagaimana pun pengkaji juga mendapati sedikit masalah apabila menggunakan cara ini. Antaranya pengkaji tidak dapat mengawal pembolehubah luar yang boleh mempengaruhi data yang diperolehi . Selain daripada itu pengkaji juga tidak boleh membuat kajian yang berbentuk persepi kerana ia tidak dapat dijumlahkan dan ia juga bukan satu ukuran yang kuantitatif.

Kaedah yang terakhir yang digunakan ialah melalui kajian perpustakaan . Ini termasuklah membuat rujukan di

Perpustakaan Utama Universiti Malaya , Perpustakaan Jabatan Antropologi dan Sosiologi , Instituti Pengajian Tinggi , Majalah , Jurnal , Latihan Ilmiah dan akhbar. Tujuan kajian ini dilakukan adalah untuk melihat kajian-kajian yang telah dilakukan terlebih dahulu dan ia juga dapat membantu serta boleh dijadikan sebagai panduan.

1.6 MASALAH KAJIAN

Memang tidak dapat dinafikan pelbagai masalah yang telah dihadapi oleh pengkaji semasa menjalankan kajian ini . Antaranya masalah yang dihadapi itu ialah terdapatnya beberapa orang responden yang sedang bercuti . Apabila perkara seperti ini telah wujud maka ini telah menimbulkan masalah kepada pengkaji kerana ia terpaksa menunggu mereka sehingga mereka kembali bekerja. Ini secara tidak langsung pengkaji telah membuang masa begitu sahaja kerana terpaksa menunggu mereka. Ekoran daripada itu maka pemberian borang kaji selidik juga terpaksa ditangguhkan kerana ketiadaan mereka.

Selain daripada menghadapi masalah responden yang sedang bercuti pengkaji juga menghadapi masalah untuk menjalankan sesi temubual dengan mereka. Bagi tujuan tersebut pengkaji terpaksa melalui beberapa prosedur seperti harus meminta kebenaran daripada ketua jabatan dan ketua unit . Selepas memperolehi kebenaran tersebut maka barulah sesi temubual

dibenarkan. Dalam masa mendapatkan persetujuan dari ketua jabatan dan ketua unit ia telah memakan sedikit masa dan ini secara tidak langsung memberi masalah kepada pengkaji kerana masa yang diperlukan untuk membuat kajian ini sangat terhad sekali.

Dalam pada itu pengkaji telah menghadapi masalah untuk bertemu dengan responden . Keadaan ini lebih nyata sekali terutamanya pada sesi temu bual itu dijalankan. Ini adalah kerana masa temu bual itu dijalankan pada waktu mereka sedang bekerja dan kadang-kadang ia memakan masa yang agak lama dan pengkaji berasa seolah - olah telah mengganggu tugas mereka. Oleh itu ada responden yang memberi jawapan yang kurang menyakinkan kepada pengkaji kerana kesuntukan masa . Bagi mengatasi masalah tersebut pengkaji telah membuat temujanji dengan mereka pada waktu rehat atau waktu makan tengahari.

Semasa pengkajian ini dijalankan pengkaji telah mendapati bahawa adanya responden yang masih takut - takut untuk memberi jawapan yang menyakinkan . Ini adalah kerana mereka beranggapan bahawa pengkaji adalah pengintip bagi ketua jabatan mereka dan takut kalau-kalau mereka akan dikenakan tindakan kerana mengkritik ketua jabatan mereka . Inilah salah satu masalah yang dihadapi oleh pengkaji dan bukan itu sahaja ada juga yang tidak menjawab soalan yang dianggap sensitif pada pandangan mereka khususnya mengenai hubungan mereka dengan majikan, ekoran daripada itu ditakuti kajian yang telah saya jalankan ini akan menjadi kurang jitu.

Memang tidak dinafikan bahawa semasa pengkaji ingin membuat kajian di jabatan ini pengkaji telah menemui masalah kerana inilah kali pertama pengkaji datang ke jabatan ini. Seringkali mereka bertanya apakah tujuan pengkaji datang ke situ dan membuat kajian ini. Bagi mengatasi masalah ini pengkaji telah memperolehi surat pengenalan diri yang dikeluarkan oleh pihak Jabatan Antropologi dan Sosiologi Universiti Malaya dan ini seterusnya memudahkan kerja-kerja kajian .

1.7 KESIMPULAN

Di dalam bab ini pengkaji telah menerangkan sedikit sebanyak mengenai rangka panduan bagi kajian ini . Dengan adanya garis panduan tersebut maka ia telah memudahkan pengkaji untuk membuat kajian mengenai tajuk ini dan beberapa konsep dan teori-teori mengenai sikap dan pekerjaan akan diterangkan didalam bab 2 nanti.

BAB 2

TEORI DAN KONSEP

2.1 DEFINISI PEKERJAAN DAN SIKAP

Udy telah mendefinisikan pekerjaan sebagai sebarang usaha yang dilakukan oleh manusia untuk mengubahsuai persekitaran fizikal mereka . Menurut Smith³ didalam bukunya 'Introduction to Industrial Pyshology' berpendapat pekerjaan adalah merupakan satu pertukaran kebolehan fizikal dan mental seseorang itu untuk hidup . Manakala didalam definisi yang terdapat dibuku 'Modern Dictionary of Sociology'⁴pekerjaan itu adalah merupakan salah satu aktiviti yang dilakukan oleh manusia secara berterusan untuk mencapai sesuatu matlamat yang berkaitan dengan keperluan ekonomi .

Umumnya boleh disimpulkan bahawa pekerjaan itu melibatkan beberapa aktiviti yang dilakukan oleh manusia dalam satu tempoh yang agak panjang tetapi ia tidak berterusan dan ianya bertujuan untuk memenuhi keperluan manusia.

Sikap atau attitudes ialah satu kecederungan untuk bertindak didalam keadaan yang agak stabil. Thurstone telah

³ Arifin Hj Zainal , Pekerja dan Pekerjaan, Fajar Bakti , 1985 , hlm 3

⁴ Ibid hlm, 3

mendefinisikan sikap *'the degree of positive or negative affect associated with some psychology object'* Objek psikologi yang dimaksudkan itu termasuklah simbol, cakankata, manusia, intitusi, cita-cita dan idea . Sikap adalah berbeza dengan pendapat atau 'opinion' . Sering kali sikap digunakan untuk menggambarkan satu suasana 'predisposition' yang lebih kekal sedangkan pendapat pula adalah satu kelahiran lisan mengenai sesuatu kepercayaan , sikap dan juga nilai.

2.2 TEORI HUBUNGAN MANUSIA

Bidang kajian ini telah diperkenalkan oleh Elton Mayo dan kawan - kawannya yang bertugas di Jabatan Penyelidikan Perindustrian di Harvad Business School . Mereka telah menjalankan satu kajian di salah sebuah syarikat di Western Electric Company di Hawthorne , Chicago. Mereka berpendapat bahawa teori - teori mengenai perlakuan manusia dalam industri sudah tidak begitu berkesan sama lagi.

Menerusi kajian - kajian yang telah mereka lakukan mereka telah mendapati bahawa faktor ekonomi bukanlah satu - satunya kuasa motivasi yang membolehkan para pekerja bertindak balas terhadapnya. Ini adalah kerana terdapat berbagai-bagai faktor - faktor yang lain perlu diambil kira dalam soal ini. Salah satu faktor tersebut ialah hubungan di antara pekerja dengan pekerja yang lain .

Faktor yang seperti ini perlu diambil perhatian kerana setiap orang mempunyai hubungan yang rapat antara satu sama lain. Melalui hubungan yang rapat ini secara tidak langsung ia akan memberi kesan terhadap sesuatu pengeluaran sesuatu barangan. Selain daripada itu faktor - faktor di luar kilang serta masalah peribadi pekerja juga patut diambilkira dalam hal ini. Sekiranya masalah - masalah tersebut di bawa bersama ke tempat kerja maka ia juga mempengaruhi jumlah pengeluaran pada hari tersebut.

Menurut Mayo lagi seseorang pekerja bukanlah sesuatu individu yang terasing. Malahan menurut beliau lagi seseorang pekerja itu adalah merupakan salah seorang daripada satu kumpulan kerja dan hubungan mereka itu dicorak sebagai 'face to face' dan melalui perhubungan itu sedikit sebanyak ada mempengaruhi pelakuan mereka.

Mayo juga berpendapat bahawa 'Spontaneous Cooperation' adalah penting didalam hubungan di kalangan ahli - ahli sesebuah organisasi untuk mencapai matlamatnya. Bagi Mayo individu - individu didalam masyarakat mesti mempunyai 'sense of social function' bagi memastikan perkembangan kebahagiaan dan kesenangan masing - masing tercapai.

Menurut kajiannya juga telah mendapati bahawa seseorang pekerja itu tidak bekerja sebagai 'isolated human being'. Pada kebiasannya mereka adalah merupakan salah satu ahli kepada sesuatu kumpulan yang disatukan melalui satu bentuk kerjasama

melalui kerja atau persahabatan. Penemuan kajian ini juga telah mendapati bahawa kumpulan - kumpulan ini telah terbentuk secara terus menerus di kalangan pekerja-pekerja. Kumpulan ini juga telah membentuk kod - kod dan kesetian yang tertentu bagi mengawal hubungan di kalangan ahli - ahli kumpulan ini ⁵.

Dalam kajian mengenai 'Bank Wiring Room' oleh Roethlisberger dan Dickson telah mendapati wujudnya satu situasi sosial yang sebenarnya berlaku di antara kumpulan pekerja lelaki yang telah mengenali di antara satu sama lain dan memegang satu bentuk sentimen yang sama. Selain daripada itu mereka juga ada mempunyai hubungan dengan kumpulan yang lain.

Menurut Roethlisberger dan Dickson apabila berlakunya sesuatu perubahan dilakukan oleh para pegawai pihak pekerja yang menduduki satu kedudukan yang unik di dalam organisasi sosial. Menurut Roethlisberger lagi mereka iaitu (pekerja) sentiasa berada dalam keadaan yang sentiasa terpaksa menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang bukan kehendaknya.⁶

Dalam pada itu juga seringkali mereka khususnya pihak pekerja seringkali dipengaruhi oleh keputusan pihak pengurusan mengenai sesuatu perubahan sedangkan mereka tidak dapat memahami apakah yang di anggap penting di peringkat atas yang menyebabkan sesuatu perubahan itu berlaku.

⁵ Estioni, Amatai, Readings On Modern Organizations, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, new Jersey, 1969, hlm 113

⁶ Ibid, hlm 113

2.3 SIKAP TERHADAP PEKERJAAN

Goldthorpe ⁷ telah mengkalsifikasi sikap atau orientasi kepada 3 bahagian iaitu ;

- i) Orientasi instrumental
- ii) Orientasi bureaucratic
- iii) Orientasi solidaristic

2.3.1 OREINTASI INSTRUMENTAL

Didalam orientasi ini seseorang pekerja itu telah menganggap pekerjaan adalah merupakan salah satu unsur di luar dari situasi kerjanya. Dengan itu pekerja menganggap pekerjaan yang mereka lakukan itu adalah salah punca pendapatannya bagi menampung kehidupan seharian. Dari sini pekerja menganggap pekerjaan yang mereka lakukan itu langsung tidak dianggap sebagai kehidupannya. Didalam hal ini seseorang pekerja itu akan bertindak sebagai manusia ekonomi (economic man) dan sanggup melakukan sesuatu tugas pekerjaan yang minima dan berharap mendapat pulangan yang maksima.

Penglibatan pekerja didalam pekerjaannya adalah rendah. Manakala perhubungannya dengan organisasi tempat ia bekerja adalah bercorak ' calculative ' saja. Ini bererti ia hanya

⁷ John H. Goldthorpe and others, The affluents worker: Industrial attitudes and behaviour, Cambridge University Press, 1968, hlm 38

bekerja dengan organisasinya selagi pulangan ekonomi dari pekerjaan itu adalah yang terbaik dari yang lain dari sekitarnya.

Kesan daripada keadaan di atas, maka akan wujudlah apa yang dikatakan dikotomi didalam kehidupan seperti antara pekerjaan dan kehidupan bukan pekerjaan . Oleh sebab itu ia tidak akan menyertai mana - mana aktiviti sosial yang berhubung dengan pekerjaannya melainkan jika aktiviti itu penting dari segi kedudukan ekonominya seperti menyertai persatuan buruh.

2.3.2 ORIENTASI BUREAUCRATIC

Pekerja yang berorientasikan bureaucratic ini telah menganggap pekerjaan itu dianggap sebagai pulangan kepada pendapatan yang ia terima dari organisasi itu. Ini adalah memandangkan pulangan ekonomi adalah merupakan satu pendapatan yang sejajar dengan tempoh khidmat yang diberikan kepada organisasi itu.

Penglibatan pekerja terhadap pekerjaan tidaklah berbentuk neutral tetapi positif ini adalah disebabkan oleh 'ego involment'. Keadaan ini tidak terdapat seperti pekerja yang terdapat didalam 'orientasi instrumental' itu tadi. Bagi pekerja yang berorientasikan 'bureaucratic' telah menganggap pekerjaan adalah merupakan 'central life interest'. Didalam orientasi ini pekerja tidak mengalami dikotomi di antara kehidupan pekerjaan dengan yang bukan pekerjaan.

2.3.3 ORIENTASI SOLIDARITY

Orientasi ini bermaksud selain daripada pekerjaan itu mempunyai nilai ekonomi seperti mana yang dianggap oleh pekerja , ia juga adalah merupakan salah satu cara untuk memenuhi sesuatu kehendak sesebuah organisasi dan dilakukan didalam satu kelompok. Kelompok-kelompok ini adalah terdiri daripada rakan-rakan sekerja mereka sendiri ataupun daripada keseluruhan organisasi.

Pekerja yang berada didalam kelompok ini akan memberi segala khidmatnya kepada majikan hasil daripada taat setianya dan akan menggunakan segala kebolehan yang ada untuk kepentingan organisasi mereka. Penglibatan pekerja dengan pekerjaan , adalah berasaskan kepada bersifat moral dan positif kepada majikan. Kadar penglibatan pekerja dengan pekerjaan didalam orientasi ini adalah lebih positif jika dibandingkan dengan orientasi 'instrumental ' dan ' bureaucratic '.

2.4 MOTIVASI

Dalam apa jua bentuk organisasi sama ada di sektor awam atau swasta ia tidak akan berkembang sekiranya tiada motivasi diberikan kepada para pekerja. Herzberg ⁸ telah

⁸ Mastika, Disember 1989, hlm 52

mengenalpasti enam belas faktor sama intrinsik mahupun ekstrinsik yang boleh digunakan untuk mengkaji motivasi pekerja. Antara faktor - faktor intrinsik itu ialah pengiktirafan, pencapaian, peluang untuk berkembang, pekerjaan itu sendiri, kemajuan dan peningkatan, manakala faktor ekstrinsik ialah upah, hubungan dengan pekerja lain, bentuk gaya penyeliaan, polisi dan pentadbiran organisasi, suasana tempat kerja, status, kehidupan peribadi dan jaminan kerja.

Pengkayaan kerja adalah merupakan salah satu motivasi yang bertujuan untuk menjadikan sesuatu pekerjaan itu menarik dan juga menjadikan persekitaran tempat kerja itu lebih mencabar dan memuaskan pekerja. Kaedah ini dibentuk adalah berasaskan kepada ' Model Hackman - Oldham ⁹ ' dan model ini ditunjukkan dalam rajah dibawah;

Rajah 2
Model Hackman - Oldham

CIRI-CIRI UTAMA PEKERJAAN	KEADAAN PSIKOLOGI AKIBAT KEPADA YANG KRITIKAL DIRI DAN KERJA	
Kepelbagaian Kemahiran		
Identiti tugas Kepentingan tugas	Merasai kerja bermakna	Motivasi dalaman yang tinggi
Autonomi	Merasa bertanggung jawab ke atas hasil kerja	Mutu prestasi kerja yang tinggi
Maklumbalas	Mengetahui keputusan daripada aktiviti pekerjaan	Kepuasan kerja yang tinggi Kuranganya ketidak hadiran dan pertukaran kerja
	Ditentukan oleh keinginan pekerja untuk maju	

⁹ Ibid ,hlm 52

Didalam ciri - ciri utama yang ada didalam sesuatu pekerjaan itu ialah kemahiran . Ini adalah merujuk kepada seseorang pekerja itu boleh melakukan sesuatu tugas yang berlainan dan melibatkan beberapa kemahiran, kebolehan dan bakat . Selain daripada itu seorang pekerja juga harus mengetahui identiti sesuatu tugas yang berkenaan .

Ini membolehkan ia melaksanakannya dengan lebih berkesan lagi. Manakala dari segi signifikannya pula apakah pekerjaan yang dilakukannya itu mempunyai kesan kepada orang lain sama kepada orang perseorangan atau organisasi. Dari segi autonomi pula ia melibatkan kebebasan dan hak untuk menggunakan pertimbangan dan budibicara kepada pekerja tersebut.

Ini termasuklah memberi peluang kepada seseorang pekerja itu menyusun jadual, menetapkan cara pelaksanaan dan membuat keputusan dengan pekerjaan tersebut. Melalui maklumbalas pula ia melibatkan satu persoalan iaitu sejauhmana sesuatu pekerjaan itu dapat memberikan maklumat secara langsung mengenai hasil dan prestasi sesuatu pekerjaan yang dilakukanya itu.

Dalam keadaan psikologi pula, ia adalah mengenai kerja yang dilakukan itu memberi makna kepadanya atau tidak. Dan ia melibatkan sejauhmanakah kerja yang dilakukan itu penting , bermakna dan berharga. Selain daripada itu sikap bertanggungjawab

kepada sesuatu pekerjaan itu juga adalah merupakan salah satu ciri yang ada dalam kategori ini.

Sejauh manakah sesuatu pekerjaan itu memberikan rasa tanggungjawab kepada seseorang pekerja hasil daripada sesuatu pekerjaan yang dilakukan. Kalau dilihat dari segi pengetahuan mengenai keputusan ia melibatkan individu itu memahami keberkesannya dalam membuat atau melaksanakan tugasnya dengan lebih sempurna.

Didalam melaksanakan program pengkayaan kerja , pekerja - pekerja patut diberikan peluang untuk melibatkan diri dalam proses pembuatan keputusan iaitu membenarkan mereka menyertai pihak pengurusan didalam menghadapi masalah operasi. Dengan adanya peningkatan penglibatan pekerja terutamanya dalam membuat keputusan maka mereka merasakan diri mereka juga sebahagian daripada organisasi itu.

Kinlaw ¹⁰ menyatakan bahawa terdapat 3 faktor , selain daripada motivasi yang mempengaruhi prestasi,

- i) pekerja mempunyai fahaman yang jelas mengenai jangkaan - jangkaan pekerjaan mereka,
- ii) pekerja mempunyai kecekapan untuk melakukan apa yang dijangkakan,
- iii) pekerja mempunyai suasana perkerjaan yang dapat menyokong perlaksanaan tugas mereka.

¹⁰ Ibid ,hlm 53

Langkah pertama didalam menguruskan prestasi ialah menentukan supaya pekerja - pekerja mengetahui apa yang dijangkakan daripada mereka, iaitu hendaklah mengetahui apa yang perlu dilakukan dan tahap prestasi yang perlu dicapai. Dan ini akan mempunyai kesan langsung ke atas prestasi apabila jangkaan - jangkaan itu adalah konkrit dan spesifik. Selain daripada itu ia juga melibatkan pembentukan jangkaan pekerja-pekerja bawahan dan apakah jangkaan itu mencabar dan ia boleh dicapai. Jangkaan itu juga boleh diukur serta apakah jangkaan itu , ada memberi makna kepada para pekerja.

Penetapan jangkaan mempunyai impak ke atas faktor - faktor lain yang mempengaruhi prestasi iaitu kecekapan , suasana kerja yang sesuai dan motivasi. Kecekapan atau tidak pekerja hanya boleh ditentukan apabila jangkaan daripada sesuatu pekerjaan itu dinyatakan dengan jelas. Jangkaan - jangkaan juga juga boleh mempengaruhi motivasi kerana pekerja - pekerja akan terdorong untuk melaksanakan tugas mereka apabila mengetahui matlamat prestasi mereka diketahui.

Kecekapan menurut Kinlaw adalah suatu ciri yang mengandungi aspek - aspek kebolehan, keyakinan, pengetahuan dan kemahiran - kemahiran yang diperlukan untuk menjalankan sesuatu pekerjaan. Pekerja-pekerja yang tidak mempunyai kecekapan tidak boleh diharapkan untuk menghasilkan mutu prestasi yang tinggi. Kehilangan kecekapan boleh berlaku apabila keperluan - keperluan

sesuatu pekerjaan itu berubah dan kehilangan sedemikian boleh merendahkan motivasi pekerja.

Aktiviti-aktiviti latihan dan pendidikan perlulah disediakan untuk membolehkan pekerja - pekerja mempelajari kemahiran - kemahiran didalam sesuatu pekerjaan. Dengan memperolehi kemahiran - kemahiran baru, keyakinan dan kecekapan pekerja - pekerja untuk menjalankan tugas akan dapat dikekalkan.

Suasana pekerjaan adalah berkaitan dengan suasana - suasana luaran sesuatu pekerjaan, iaitu sumber - sumber yang ada untuk menjalankannya dan halangan - halangan yang menyebabkan pekerjaan itu tidak dapat dilakukan. Sumber - sumber itu termasuklah waktu , kemudahan, kewangan, teknologi peralatan dan manusia.

Halangan - halangan kepada prestasi yang baik biasanya berpunca daripada kelemahan - kelemahan dalam amalan pengurusan dan persekitaran umum sesuatu pekerjaan. Antara halangan-halangan tersebut ialah persaingan yang berlebihan, kelemahan prosedur, kesukaran mendapatkan maklumat , rendahnya toleransi untuk risiko dan ritual - ritual organisasi.

Di antara amalan pengurusan yang menguwujudkan halangan - halangan tersebut ialah maklumbalas yang tidak mencukupi, gagal menggunakan saluran tanggungjawab , gagal

memberikan sokongan peribadi, gagal mengambil keputusan dan sukar untuk ditemui. Maklumbalas adalah merupakan amalan pengurusan yang paling kuat pengaruhnya ke atas prestasi. Maklumbalas akan memperkukuhkan lagi prestasi yang diinginkan dan membantu didalam menyesuaikan prestasi yang tidak diinginkan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi motivasi pekerja ialah pembayaran upah. Sekiranya seorang pekerja itu dibayar dengan upah yang rendah ini akan mendorong mereka untuk tidak bekerja dengan lebih kuat lagi . Tapi keadaan ini akan berbeza sekiranya mereka ini dibayar dengan upah yang tinggi dan ini akan mendorong mereka untuk bekerja dengan lebih gigih lagi. Namun demikian faktor upah bukanlah salah satu faktor utama sebagai alat motivasi kepada para pekerja.

Perasaan takut kepada hukuman adalah merupakan salah satu aspek yang penting dalam motivasi. Dalam hal ini ia terbahagi kepada dua bahagian iaitu takut kepada hukuman adalah sebagai jalan terakhir iaitu memberi amaran kepada mereka yang tidak dapat menyelesaikan kerja mereka dan akan mendapat hukuman akibat daripada perbuatannya.

Manakala takut kepada hukuman juga adalah merupakan sebagai satu rangsangan untuk menyelesaikan sesuatu kerja itu apabila mendapat arahan daripada ketua mereka. Dengan kata lain faktor takut kepada hukuman bukanlah satu kaedah yang boleh

digunakan secara berterusan dalam menyelesaikan sesuatu operasi kerja harian.

Namun ia boleh berfungsi jikalau ia tidak diasaskan pada takut pada individu yang tertentu sahaja tetapi takut kepada keadaan . Ini bererti ia akan takut kepada tindakan yang akan dihadapinya akibat kegagalan memenuhi kehendak organisasi kerja. Jadi tugas sebagai seorang ketua bukan sahaja orang bawahan perlu takut kepadanya semata - mata tetapi takut kepada keadaan . Sekiranya keadaan secara tidak langsung ia akan memusnahkan daya inisitif dan motivasi pekerja dan ini akan turut sama akan menjejaskan sumbanganya kepada organisasi.

2.5 KESIMPULAN

Dalam bab ini telah diterangkan sedikit sebanyak mengenai apa yang dikatakan tentang sikap, motivasi, pekerjaan serta teori mengenai hubungan manusia. Selepas diterangkan mengenai aspek - aspek tersebut, pengkaji akan menerangkan strukutr organisasi jabatan Perangakaan ini pada bab 3 nanti.

BAB 3

LATAR BELAKANG ORGANISASI

3.1 PENGENALAN

Jabatan Perangkaan Malaysia adalah merupakan agensi utama kerajaan yang diamanahkan dengan penuh tanggungjawab untuk memungut menyusun dan menyebarkan data-data perangkaan. Jabatan ini telah ditubuhkan secara rasminya 42 tahun yang lalu di bawah "*Statistic Ordinance 1949*" yang dahulunya dikenali sebagai Biro Statistik dan ia beroperasi melalui bidang kuasa yang diperuntukan iaitu "*Statistic Acts 1965*" (Revised 1989) ¹¹ .

Sejak dari tarikh penubuhannya, jabatan ini telah memperluaskan aktivitinya daripada hanya memungut dan menyebarkan data - data perangkaan perdagangan luar negeri dan pertanian kepada pelbagai jenis data makro dan sosio ekonomi untuk perancangan pembangunan dan pentadbiran negara . Oleh itu satu kajian telah dibuat dan hasilnya satu Rancangan Korporat bagi tempoh 1988 hingga 1992 telah berjaya dibentuk . Pada asasnya rancangan tersebut adalah untuk memberi pertimbangan kepada keperluan pengguna pada masa kini dan pada masa -masa yang akan datang.

¹¹ Jabatan Perangkaan Malaysia, 1991, hlm 9

3.2 MENYINGKAP SEJARAH JABATAN PERANGKAAN MALAYSIA

Mulai tahun 1939 perangkaan perdagangan luar negeri telah dikumpulkan oleh Jabatan Kastam untuk Negeri - Negeri Melayu Tak Bersekutu , Negeri Melayu Bersekutu dan Negeri - Negeri Selat yang beribupejabat di Brickfields , Kuala Lumpur. Apabila Perang Dunia 2 tamat pusat pendaftaran perdagangan di Kuala Lumpur telah disatukan di bawah satu bidang kuasa iaitu "*Custom Ordinance*". Menjelang tahun 1948 apabila Persekutuan Tanah Melayu ditubuhkan maka kedua-dua sekysen ini iaitu Pusat Pendaftaran dan Jabatan Pertanian telah disatukan dibawah satu pentadbiran.

Bagi melicinkan kerja-kerja pemungutan data maka satu ordinan iaitu. "*Statistic Ordinance 1949*" telah dibentuk bagi penubuhan Biro Statistik. Pada 5 Mac 1960 Kerajaan Persekutuan telah menubuhkan satu Jawatankuasa untuk menilai dan mengkaji semula perkembangan jabatan ini dan jawatankuasa telah dibentuk dan ia telah dipengerusikan oleh Y .M. Raja Tan Sri Mohar bin Raja Badiozaman . Tidak lama selepas jawatankuasa ini dibentuk Singapura telah keluar dari Persekutuan Malaysia pada bulan Ogos 1965. Ekoran daripada penarikan Singapura itu maka Parlimen Malaysia telah memansuhkan "*Statistic Ordinance 1949*" ¹² dan telah meluluskan satu lagi "*Statistic Act 1965* "

¹² Ibid ,hlm 4

Dibawah akta baru ini Biro Statistik telah dikenali sebagai **Jabatan Perangkaan** dan pejabat - pejabat yang ada di Sarawak telah menjadi cawangan Jabatan Perangkaan Malaysia kerana sebelum ini ia adalah dibawah dibidang kuasa Pejabat Setiausaha Negeri manakala di Sabah pula ia tertakluk kepada Pejabat Setiausaha Kewangan Negeri . Di antara tahun 1967 hingga 1970 Jabatan Perangkaan telah menggunakan pelbagai jenis komputer bagi mengemaskinikan kerja-kerja memproses data . Antara komputer yang pernah digunakan ialah terdiri daripada ICL 1902 dan ICL 1904 A.

Apabila penambahan serta peningkatan beban kerja maka Jabatan Perangkaan telah menubuhkan 6 buah lagi pusat gerakan luar bagi mengatasi masalah tersebut. Antaranya ialah Georgetown , Ipoh , Kuala Lumpur , Johor Baharu , Kuantan , Kota Baharu dan akhir sekali ia diperluaskan sehingga ke Alor Setar , Melaka dan Terengganu pada tahun 1975 .

Pada tahun 1983 kerajaan Malaysia telah meminta kerjasama daripada Bank Dunia untuk mengkaji semula sistem perangkaan Malaysia supaya ia dapat disesuaikan dengan keperluan serta kehendak semasa negara . Bagi memudahkan aktiviti penyelarasan perangkaan dengan agensi kerajaan yang lain maka satu **Rancangan Korporat** jabatan telah diperkenalkan pada tahun 1988 hingga 1992.

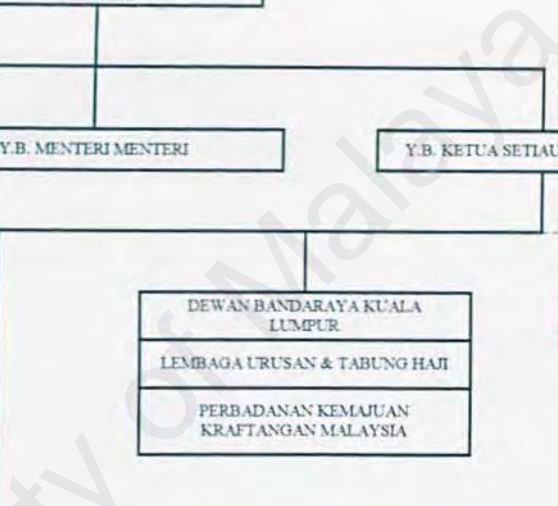
3.3 STRUKTUR ORGANISASI

Jabatan Perangkaan Malaysia telah diletakkan dibawah Jabatan Perdana Menteri dan Ketua Perangkawan adalah orang yang mengetuai jabatan ini dan ia bertanggungjawab secara langsung kepada Ketua Ekeskutif Jabatan Perdana Menteri yang mana ia juga dikenali juga sebagai Ketua Setiausaha Negara (sila lihat rajah 3 a). Jabatan Perangkaan ini adalah salah satu jabatan yang terletak di bawah pengawasan Jabatan Perdana Menteri yang mana ia di ketuai oleh Y.A.B Perdana Menteri kita iaitu Dr. Seri Mahathir Mohammad. Selain daripada Jabatan Perangkaan terdapat beberapa jabatan - jabatan yang lain yang terdapat dalam organisasi ini.

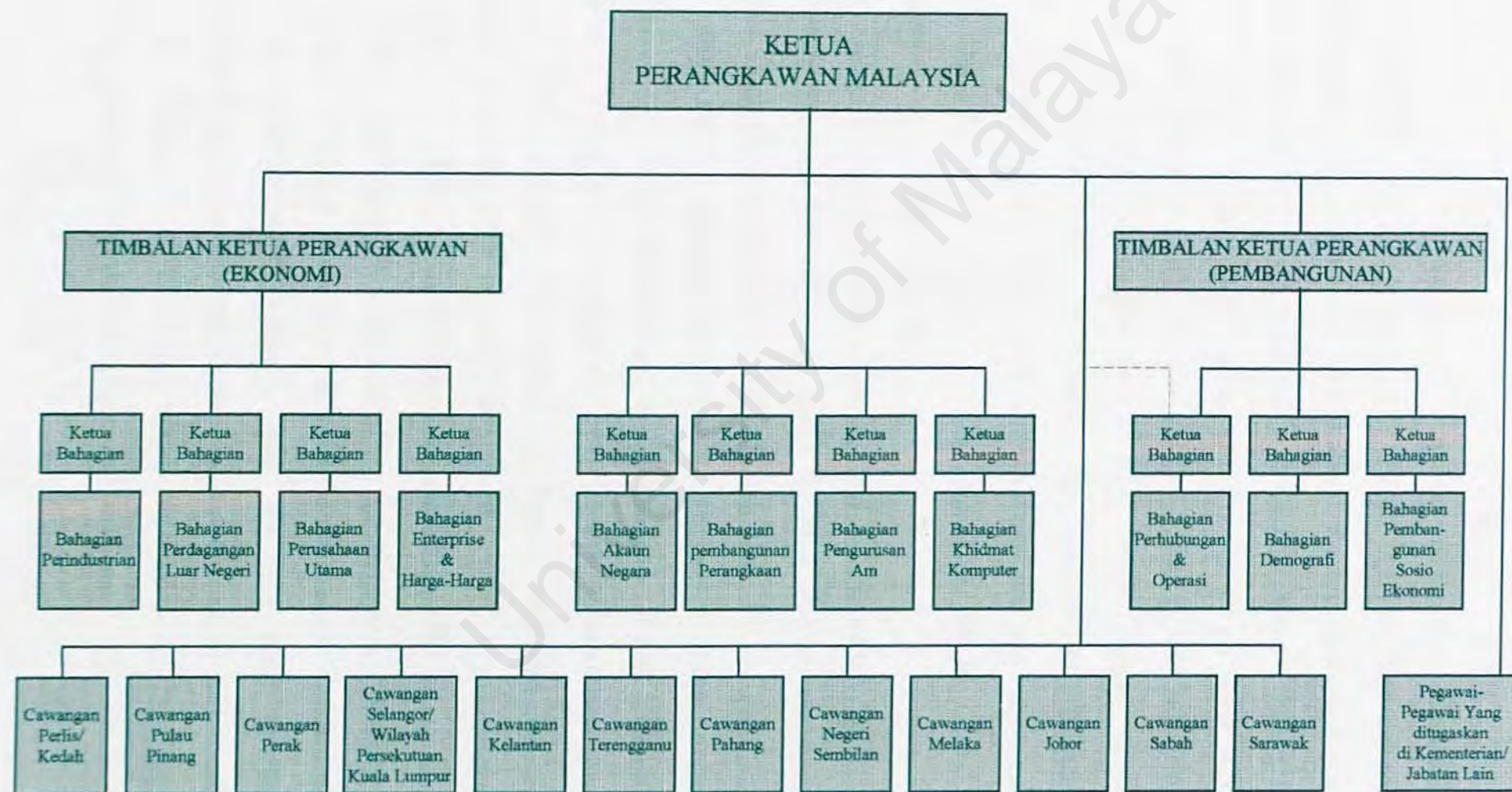
Kalau kita melihat carta 3 b kita akan mendapati didalam Jabatan Perangkaan itu sendiri terdapat terdapat dua orang Timbalan yang dikenali sebagai Timbalan Ketua Perangkawan (Ekonomi) dan Timbalan Ketua Perangkawan . Masing - masing mempunyai beberapa bahagian yang terletak dibawah jagaan mereka.

Untuk lebih khusus lagi kita akan dapati bahawa di jabatan itu sendiri terdapat 11 bahagian yang berlainan yang mana setiap bahagian diketuai oleh Ketua Bahagian . Bahagian itu adalah terdiri daripada Bahagian Perindustrian , Perdagangan Luar Negeri , Perusahaan Utama , Enterprise dan Harga-harga , Khidmat Komputer, Pengurusan Am , Pembangunan Perangkaan , Pembangunan Sosio Ekonomi dan satu bahagian iaitu Perhubungan dan Operasi yang mempunyai cawangan di Sabah dan Sarawak.

IA:



**CARTA 3B: JABATAN PERANGKAWAN MALAYSIA -
STRUKTUR ORGANISASI 1992**

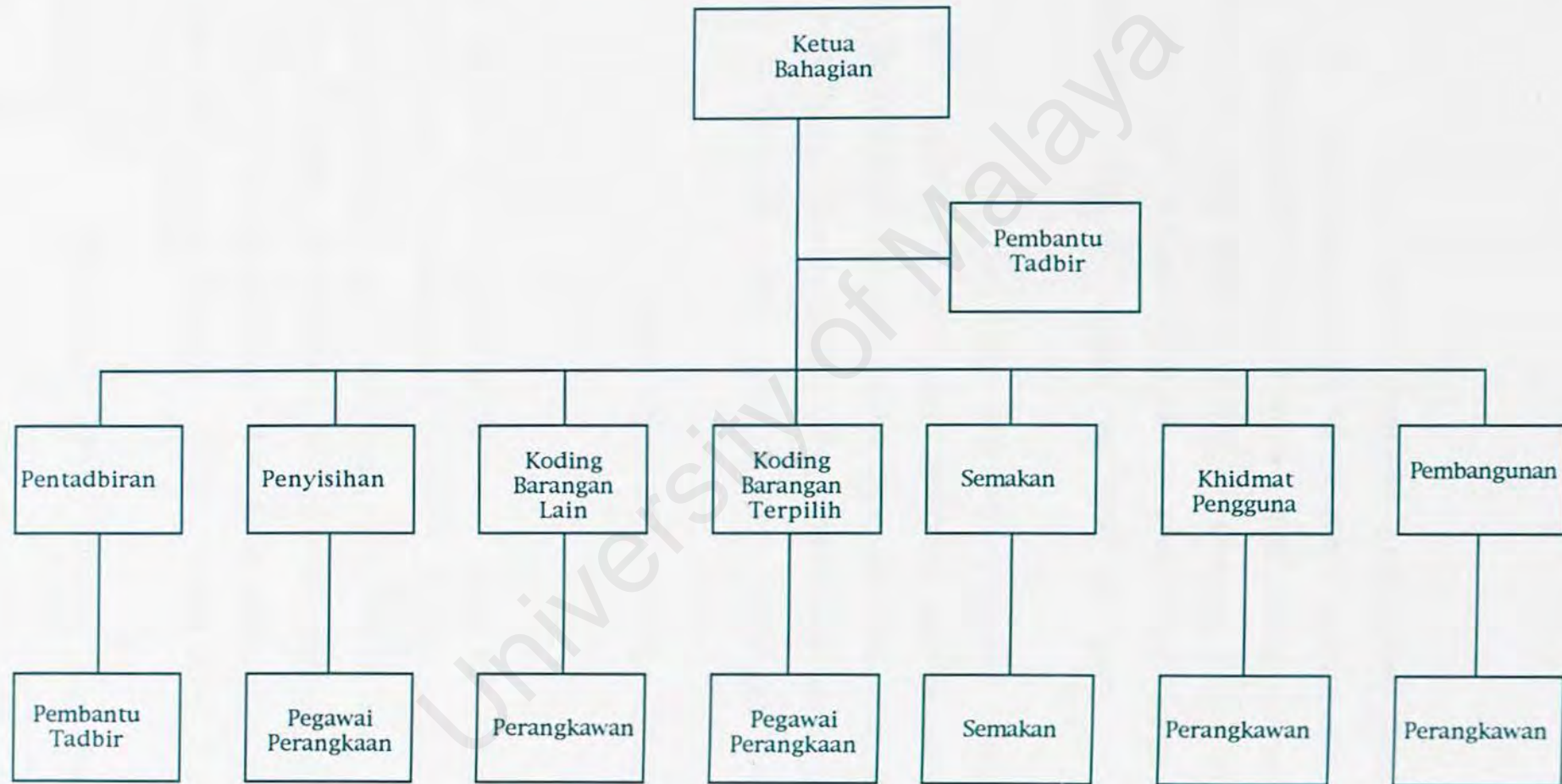


Ketua Perangkawan Malaysia adalah orang yang bertanggungjawab secara langsung kepada bahagian Khidmat Komputer, bahagian Akuan Negara dan Pembangunan Perangkaan dan Pengurusan Am. Manakala Timbalan Ketua Perangkawan (Ekonomi) pula ia mengawasi bahagian - bahagian seperti bahagian Perindustrian, Perdagangan Luar Negeri, Perusahaan Utama dan bahagian Enterprise dan Harga-harga. Bahagian-bahagian Perhubungan dan operasi , Demografi dan Pembangunan Sosio ekonomi pula diletakan di bawah pengawasan Timbalan Perangkawan Pembangunan. Kita juga akan mendapati pegawai yang ditugaskan oleh Kementerian yang boleh diletakan dalam mana - mana bahagian yang difikirkan sesuai.

Oleh kerana Jabatan Perangkaan mempunyai jumlah bahagian yang banyak dan bilangan pekerja yang ramai maka ini secara tidak langsung membataskan kajian pengkaji untuk mengkaji kesemua bahagian - bahagian tersebut . Maka tumpuan utama didalam kajian ini ialah **Bahagian Perdagangan Luar Negeri** . Seperti mana bahagian - bahagian yang telah disebutkan tadi bahagian ini telah diketuai oleh seorang Ketua Bahagian dan ia dibantu secara langsung oleh seorang Setiausaha .

Ketua Bahagian ini bertanggungjawab kepada setiap unit yang ada dibawahnya iaitu unit pentadbiran , penyisihan , koding , barangan lain , koding barangan terpilih , semakan , khidmat pengguna dan pembangunan . Setiap unit diketuai oleh seorang Pegawai Perangkawan atau Perangkawan (sila lihat rajah 3 c). Di bawah mereka dibantu oleh beberapa orang pekerja yang lain yang seperti kerani, pembantu perangkaan dan pencari fail.

CARTA 3 C : ORGANISASI JABATAN PERANGKAAN MALAYSIA BAHAGIAN PERDAGANGAN LUAR NEGERI



3.4 OBJEKTIF JABATAN PERANGKAAN

Sepertimana jabatan - jabatan kerajaan yang lain Jabatan Perangkaan ini juga mempunyai objektifnya yang tersendiri . Antara nya ialah ia akan menyedia , mentafsir dan menyebarkan sebarang bentuk perangkaan yang bertepatan dan bermutu bagi tujuan pembentukan dasar - dasar perancangan , pembangunan dan pentadbiran bagi kedua - dua pihak iaitu sektor awam dan swasta.

3.5 FUNGSI-FUNGSI JABATAN PERANGKAAN

Di antara fungsi - fungsi jabatan ini ialah ia mengumpul dan mentafsir perangkaan bagi tujuan pembentukan atau dasar - dasar pelaksanaan kerajaan dalam apa jua bidang yang diperlukan oleh kerajaan atau memenuhi keperluan perdagangan , perniagaan , perindustrian , pertanian dan lain - lain.lagi.

Selain daripada itu jabatan ini juga berfungsi untuk menyebarkan perangkaan yang dikumpulkan atau tafsiran yang dibuat ke atas perangkaan yang dikumpulkan itu . Data yang disebarkan itu bukan sahaja unuk agensi - agensi kerajaan yang lain tetapi juga kepada pihak-pihak yang berkuasa atau kepada orang ramai yang memerlukan maklumat tersebut.

3.6 FUNGSI-FUNGSI BAHAGIAN PERDAGANGAN LUAR NEGERI

3.6.1 PENTADBIRAN

Di dalam bahagian pentadbiran ini ia mempunyai 3 bidang tugas yang berlainan . Antara tugas - tugas yang perlu diselenggarakan ialah urusan mengenai kewangan , perkhidmatan atau pentadbiran serta urusan dispatch. Bagi urusan mengenai kewangan pula ia melibatkan soal - soal mengenai gaji untuk pekerja sambilan , tuntutan mengenai perjalanan dan ini lebih merujuk kepada klim - klim yang mana tugas - tugas yang dijalankan itu adalah di luar waktu kerja pejabat .

Selain daripada itu , unit ini juga mempunyai tugas seperti mengendalikan buku vot , filem , data perbelanjaan bulanan, panjar wang runcit serta perjalanan udara yang mana kesemua ini adalah salah satu daripada tugas yang perlu mereka selesaikan.

Unit ini juga terlibat didalam menguruskan hal - hal yang berkaitan dengan soal - soal kewangan , dan juga bertanggungjawab terhadap soal- soal pentadbiran atau perkhidmatan . Oleh itu segala urusan mengenai hal tersebut termasuklah mengenai inventori , cuti pekerja, penyediaan fail -fail sulit dan biasa . Bahagian ini juga berperanan untuk mengendalikan segala urusan mengenai segala jenis surat menyurat , serta menyediakan borang - borang lantikan pekerja sambilan .

Tidak ketinggalan bahagian ini juga ada menguruskan hal- hal seperti penghantaran surat - surat ke pejabat pos , mengedarkan RPM kepada semua Kementerian di seluruh Kuala Lumpur dan menguruskan hal - hal mengenai alat - alat tulis dan juga mengenai bahan - bahan percetakan.

3.6.2 PENYISIHAN

Daripada kesemua 7 unit yang ada didalam bahagian Perdagangan Luar Negeri ini bahagian inilah yang bertanggungjawab mengenai borang - borang yang akan diproses dan mengagihkan ke setiap unit yang ada di sini . Di dalam unit ini kerja - kerja penerimaan , merekod dan penyisihan borang Kastam dilakukan .

Kerja - kerja penyisihan bermula dengan menerima borang - borang dari Jabatan Kastam diraja Malaysia dan jumlahnya dicatitkan . Selepas kerja itu dilaksanakan maka kerja - kerja penyisihan bermula menyisih borang mengikut jenis borang kastam dan stesen Kastam yang berjumlah sebanyak 72 kesemuanya .

Stesen ini adalah merujuk kepada pintu masuk atau keluar sesuatu barang itu . Kemudian ia akan diasingkan mengikut cara pengangkutan sama ada melalui jalan darat iaitu melalui jalan raya dan keretapi , atau jalan laut melalui kapal atau jalan udara iaitu melalui kapal terbang . Selain daripada itu, borang - borang itu juga diasingkan itu mengikut jenis barangan , klasifikasi

perdagangan dan ia juga mengikut negeri serta mengikut klasifikasi kargo dan kategori nilai transaksi .

Bagi tiap-tiap bulan Jabatan Perangkaan ada menerima sebanyak 450, 000 helai borang daripada Jabatan Kastam diraja Malaysia . Selain daripada menyisih , menerima dan merekod borang, unit ini juga berperanan sebagai mengatasi segala semua masalah yang berkaitan mengenai borang kastam yang seperti mana yang dilaporkan dalam borang penyata dan mereka juga bertanggungjawab untuk mengemaskinikan semua rekod - rekod yang berkaitan dengan penerimaan borang Kastam .

3.6.3 KODING BARANGAN LAIN

Selepas borang - borang yang telah siap diproses maka ia akan diagih - agihkan kepada unit - unit lain seperti unit koding barangan lain . Di dalam unit ini ia cuma mengkodkan bagi 10 , 658 komoditi barangan dan unit ini memproses sebanyak 390 ,000 helai borang bagi setiap bulan . Oleh kerana jumlahnya yang begitu banyak itu maka setiap pekerja yang ada di dalam unit ini dikenakan kuota sebanyak 550 helai borang . Selain daripada mengkod barangan unit ini juga bertanggungjawab untuk menyediakan anggaran perdagangan bagi Semenajung Malaysia bagi setiap bulan.

3.6.4 KODING BARANGAN TERPILIH

Di dalam bahagian Perdagangan Luar Negeri ini terdapat 2 unit koding barangan iaitu barangan biasa dan unit barangan terpilih . Bagi memudahkan kerja - kerja memproses borang tersebut maka unit barangan terpilih hanya akan mengkodkan bagi barangan yang terpilih sahaja dan di antara jenis barangan yang dikodkan di sini ialah seperti beras , susu dan kelapa sawit .

Selain daripada barangan tersebut terdapat 2,461 barangan komoditi lain yang juga dikodkan oleh unit ini. Bagi setiap bulan unit ini akan memproses sebanyak 33,000 helai borang . Satu perbezaan di antara unit ini dengan unit koding barangan biasa ialah, unit koding barang terpilih tidak akan memproses barangan yang lain selain daripada yang telah ditetapkan. Sekiranya berlaku pertindihan borang maka borang itu akan dikembalikan mengikut tempat masing-masing.

3.6.5 SEMAKAN

Bagi unit semakan ini pula ia berperanan sebagai menyemak dan membetulkan segala kesalahan-kesalahan yang terdapat dalam error report atau laporan ralat dan senarai terperinci RPSM yang dikeluarkan bagi setiap bulan. Unit ini juga bertanggungjawab untuk meneliti segala perangkaan dan nilai untuk perangkaan tahunan dan bulanan . Selain daripada itu unit ini juga

bertanggungjawab terhadap pengeluaran buku tahunan seperti Perangkaan Perdagangan Luar Malaysia , Fail Induk Barangan serta Borang Ikrar Kastam .

3.6.6 KHIDMAT PENGGUNA

Di dalam unit ini mereka bertanggungjawab secara langsung di dalam menyediakan dan menerbitkan RPM , penyediaan data langganan bulanan serta penyediaan data ad-hoc . Selain daripada itu mereka juga bertanggungjawab untuk mengemaskinikan data bagi penerbitan 'The Malaysian Economic In Brief' serta memberi maklumat tentang perdagangan luar negeri Malaysia untuk dikemaskinikan oleh penerbit-penerbit jabatan kerajaan dan juga kepada agensi-agensi antarabangsa . Selain daripada itu segala masalah berkaitan dengan data-data perdagangan luar negeri adalah dirujuk kepada bahagian ini.

3.6.7 PEMBANGUNAN

Di dalam unit ini ia berfungsi sebagai penyelidikan dan menyediakan aktiviti-aktiviti kerja yang baru bagi jabatan ini bagi satu tempoh yang tertentu .

3.7 MISI JABATAN

Bagi memastikan jabatan ini dapat bergerak dengan cara yang lebih ektif dan dinamik maka satu perancangan telah dibuat pada tahun 1988 dan hasilnya satu projek yang dinamakan sebagai Rancangan Korporat bagi tempoh 1988 hingga 1992.¹³ Rancangan itu adalah berdasarkan kepada kajian semula mengenai peranan dan struktur dalam usaha untuk menghadapi cabaran masa kini dan pada masa yang akan datang dengan lebih berkesan lagi.

Sejak ia mula diperkenalkan pada tahun 1988, pelbagai tindakan yang telah diambil, oleh Jabatan ini antaranya ialah menubuhkan satu Jawatankuasa Pemandu Statistik dan Jawatankuasa Pengguna Utama pada bulan Mac tahun 1988. Antara tugas yang dijalankannya ialah mengkaji semula keperluan struktur jabatan selaras dengan bebanan tugas yang semakin bertambah. Juga tidak ketinggalan ia juga membuat penyelarasan kerja bagi mengurangkan lagi penggandaan kerja di Jabatan Perangkaan serta bertanggungjawab kepada kumpulan kerja teknikal untuk bidang - bidang statistik.

Memandangkan kepentingan pembangunan sumber manusia di dalam pelaksanaan dan kejayaan Rancangan Korporat maka satu latihan dalaman dikalangan kakitangan telah diadakan bagi melahirkan individu yang cekap. Untuk itu dua jenis kursus yang telah dianjurkan bersama oleh Statistical Institute for Asia and

¹³ Ibid, hlm 13

the Pacific (SIAP) dan Perangkaan Akuan Negara dan Operasi dan Prosidur pada tahun 1988 dan 1990.

Selain daripada itu , beberapa strategi telah ditumpukan khas kepada pegawai - pegawai dan kakitangan untuk menanamkan sikap efektif dan positif untuk mewujudkan satu budaya kerja yang sesuai dan berkesan . Untuk tujuan itu terdapat dua jenis kursus iaitu Perangkaan Akuan Negara dan Operasi dan Prosedur Perangkaan pada tahun 1988 ¹⁴ dan 1990 telah dibuat dan ianya telah disertai oleh beberapa orang pegawai dan kakitangan dikalangan jabatan ini .

Daripada segi peralatan pula jabatan ini telah dibekalkan dengan beberapa mikro dan sofwer komputer yang relevan sejak kebelakangan ini. Dengan adanya kelengkapan yang serba canggih ini telah dapat mendedahkan serta melengkapkan pegawai- pegawai dengan teknologi yang serba moden dan sesuai bagi ke arah pengeluaran maklumat perangkaan yang efisien dan berkualiti .

3.8 KESIMPULAN

Di dalam bab ini pengkaji telah dapat menghuraikan mengenai struktur organisasi Jabatan Perangkaan dan bahagian Perdagangan Luar Negeri ini dengan begitu terperinci. Seterusnya

¹⁴ Ibid , hlm 16

pengkaji akan menghuraikan mengenai latar belakang responden didalam bab yang seterusnya iaitu didalam bab 4 nanti.

University of Malaya

BAB 4

LATAR BELAKANG RESPODEN

4.1 LATAR BELAKANG RESPODEN

Sepertimana yang telah dijelaskan di dalam bab yang 1 dahulu pengkaji telah memilih seramai 50 orang responden telah terlibat secara langsung di dalam ini dan mereka adalah dari bahagian Perdagangan Luar Negeri . Daripada jumlah keseluruhan responden yang ada terdapat 15 daripadanya adalah terdiri daripada golongan lelaki manakala selebihnya iaitu sebanyak kira-kira 35 orang daripadanya atau 70% adalah terdiri daripada golongan wanita dan ini boleh dilihat di dalam jadual 4 a .

JADUAL 4 A : JANTINA

JANTINA	BILANGAN	PERATUS
LELAKI	15	30 %
PEREMPUAN	35	70 %
JUMLAH	50	100 %

4.2 UMUR

Oleh kerana responden yang dipilih ini adalah terdiri daripada pelbagai peringkat umur maka kita dapat lihat akan perbezaan umur tersebut . Jika dilihat dari segi perbezaan umur dalam jadual 4 b memperlihatkan golongan yang berumur di antara 26 hingga 30 tahun adalah golongan yang terbesar sekali jika dibandingkan dengan golongan yang lain dan ia membentuk 30% daripada jumlah keseluruhan responden. Ini diikuti pula oleh mereka yang berusia didalam lingkungan 31 hingga 35 tahun. Pengkaji juga telah mendapati bahawa satu jumlah yang agak kecil dicatatkan bagi golongan yang berumur di antara 46 hingga 50 tahun serta mereka yang berada dilingkungan usia 21 hingga 25 tahun .

Masing-masing mencatatkan jumlah sebanyak 8% dan 4% sahaja. Salah satu sebab mengapa golongan yang berumur di antara 46 hingga 50 tidak ramai bilangannya kerana mereka telah bekerja terlebih dahulu. Keadaan yang sama juga dengan golongan yang berumur di antara 21 hingga 25 tahun yang mana jumlahnya tidaklah banyak seperti responden yang lain. Ini adalah kerana mereka baru sahaja memenuhi beberapa jawatan kosong tersebut. Oleh itu tidak mustahillah mengapa jumlah mereka sedikit sekali.

JADUAL 4 B : UMUR

UMUR (TAHUN)	BILANGAN (ORANG)	PERATUS (%)
21-25	2	4
26-30	15	30
31-35	13	26
36-40	10	20
41-45	6	12
46-50	4	8
JUMLAH	50	100

4.3 BANGSA

Oleh kerana jabatan ini mempunyai pelbagai kaum yang bekerja di dalamnya maka pengkaji telah merangkumkan jumlah mereka didalam satu jadual. Jika kita lihat dari segi peratusan atau pecahan mengikut bangsa , didapati bangsa Melayu mencatatkan bilangan atau peratusan yang besar sekali dan ini boleh dilihat dalam jadual 4 c . Jumlah yang dicatitkannya ialah sebanyak 78 % daripada jumlah keseluruhan responden yang ada .

Ini diikuti pula oleh bangsa India dan Cina . Masing-masing mencatatkan jumlah sebanyak 16 % dan 6 % sahaja daripada pengkajian pengkaji telah mendapati bahawa peratusan yang tinggi bagi bangsa Melayu adalah kerana setiap jabatan yang di Malaysia ada mempunyai kuota yang tertentu didalam proses pengambilan

pekerja . Oleh itu tidak hairanlah kalau kita lihat kaum Cina dan India hanya mempunyai jumlah yang ada seperti dalam jadual tersebut.

JADUAL 4 C : BANGSA

BANGSA	BILANGAN	PERATUS (%)
MELAYU	39	78
INDIA	8	16
CINA	3	6
JUMLAH	50	100

4.4 ASAL

Adalah disebabkan jabatan ini terletak di Bandaraya Kuala Lumpur dan pengambilannya adalah dibawah kelolaan Jabatan Perkhidmatan Awam (J P A) maka kebanyakan responden yang ada, datangnya dari seluruh negara . Melalui jadual jadual 4 d kita dapat melihat jumlah serta pecahan responden mengikut negeri. Daripada analisis pengkaji kebanyakan responden yang bekerja di sini adalah berasal daripada negeri Johor dan Selangor dengan bilangannya adalah sebanyak 9 orang atau 18 % daripada jumlah keseluruhan .

Ini diikuti pula oleh dari negeri Kelantan yang mempunyai jumlah responden seramai 7 orang responden atau 14 %,

Negeri Sembilan seramai 5 orang responden atau 10 % dan Kedah mempunyai jumlah seramai 4 orang atau 8% sahaja . Terdapat satu jumlah yang sama dicatatkan bagi 3 buah negeri iaitu Melaka , Pulau Pinang dan Perlis di mana jumlah mereka yang bekerja di jabatan ini berjumlah seorang sahaja . Pengkaji juga telah mendapati bahawa tidak terdapatnya sebarang responden yang berasal daripada negeri Sabah dan Sarawak .

JADUAL 4 D : ASAL

NEGERI	BILANGAN (ORANG)	PERATUS (%)
JOHOR	9	18
MELAKA	1	2
SELANGOR	9	18
PERAK	5	10
P.PINANG	1	2
KEDAH	4	8
PERLIS	1	2
KELANTAN	7	14
TRENGGANU	3	6
PAHANG	3	6
K.LUMPUR	2	4
NEGERI SEMBILAN	5	10
JUMLAH	50	100

4.5 UGAMA

Dari segi pecahan mengikut kepercayaan beragama pula agama Islam adalah merupakan jumlah yang paling ramai sekali yang menganutinya. Ini adalah kerana bangsa Melayu adalah bangsa yang paling ramai sekali yang bekerja di sini maka tidak secara langsung mereka juga adalah beragama Islam dan ini dapat dilihat dalam jadual 4 e . Ini seterusnya diikuti pula oleh mereka yang menganuti agama Hindu dan Buddha .

JADUAL 4 E : UGAMA

AGAMA	BILANGAN (ORANG)	PERATUS (%)
ISLAM	39	78
HINDU	8	16
BUDDHA	3	6
JUMLAH	50	100

4 .6 STATUS PERKAHWINAN

Daripada 50 orang responden yang ditemui untuk kajian ini , pengkaji telah mendapati separuh daripada mereka atau 30 orang daripadanya telah berkahwin manakala bakinya masih belum lagi berkahwin . Kalau dilihat dari segi pecahan mengikut jantina 15 daripadanya adalah terdiri daripada golongan wanita dan bakinya adalah lelaki . Ini dapat diperjelaskan lagi dalam jadual 4 f .

JADUAL 4 F : STATUS PERKAHWINAN

STATUS	BILANGAN(ORG)	PERATUS(%)
BUJANG	20	40
KAHWIN	30	60
JUMLAH	50	100

Bagi pasangan yang telah berkahwin kebanyakan daripadanya mempunyai sekurang - kurangnya seorang anak dan gambaran mengenainya dapat dilihat melalui jadual 4 g . Kalau kita perhatikan jadual dibawah rata - rata pasangan mempunyai anak lebih daripada seorang . Manakala jumlah anak yang paling ramai sekali dicatatkan ialah sebanyak 5 orang . Bilangan ini cuma dimiliki oleh seorang pasangan sahaja.

Dan kalau kita lihat dari segi pecahan bilangan anak pula kita , akan mendapati bahawa pasangan ibubapa yang mempunyai anak yang seramai 2 orang adalah pasangan yang paling ramai sekali memilikinya dengan mencatatkan jumlah sebanyak 10 pasangan. Sebenarnya pelbagai faktor mengapa ramai pasangan ibubapa yang tidak mempunyai bilangan anak yang ramai . Ini adalah kerana kos sara hidup yang tinggi adalah merupakan salah satu masalah utama yang perlu di ambil perhatian.

Mereka khuatir kalau-kalau mereka mempunyai anak yang ramai maka mereka tidak dapat memberi perhatian yang

sewajarnya kepada anak-anak mereka. Selain daripada itu kebanyakan ibu - ibu yang bekerja di sini merasakan adalah sukar untuk mereka mempunyai anak yang ramai kerana kekurangan orang gaji pada masa kini serta bayaran untuk perkhidmatan mereka adalah terlalu mahal.

JADUAL 4 G : BILANGAN . ANAK

BIL. ANAK	BIL.KELUARGA
1	2
2	10
3	8
4	9
5	1

Daripada jumlah bilangan anak yang ada ini , pengkaji juga telah bahagikan pula kepada beberapa kategori yang tertentu seperti yang belum bersekolah, yang telah bersekolah dan yang telah bekerja Ini dapat dilihat pada jadual 4 h . Kalau ditinjau daripada jadual tersebut pengkaji , telah mendapati bahawa kebanyakan pasangan ibubapa yang mempunyai anak yang bersekolah adalah golongan yang paling ramai sekali .

Jumlah yang dicatatkan ialah sebanyak 34 orang , manakala yang belum bersekolah ialah seramai 14 orang dan

pasangan yang telah mempunyai anak yang bekerja ialah hanyalah cuma berjumlah seramai 5 orang sahaja . Bagi kebanyakan ibu bapa yang mempunyai anak yang belum bersekolah dan yang telah bersekolah kebanyakan daripada mereka baru sahaja mendirikan rumahtangga di antara 5 hingga 10 tahun. Manakala bagi ibubapa yang , mempunyai anak yang telah bekerja adalah datangnya daripada pasangan yang telah lama mendirikan rumahtangga iaitu di antara 15 hingga 20 tahun.

JADUAL 4 H : PERHUBUNGAN ANTARA BILANGAN ANAK DENGAN KEGIATAN SEKARANG.

BILANGAN(ANAK)	1	2	3	4
SEKOLAH	5	4	7	
TIDAK BERSEKOLAH	2	1	1	2
BEKERJA	1	1		

4.7 PENDIDIKAN

Oleh kerana jawatan untuk kerani ini adalah memerlukan kelayakan sekurang - kurangnya Sijil Pelajaran Malaysia (SPM) maka tidak hairanlah kebanyakan daripada responden ini mempunyai kelayakan tersebut (sila lihat jadual 4 i) . Jumlah yang di catatkannya adalah seramai 38 orang atau 76 % manakala selebihnya mempunyai kelayakan akedemik yang lain seperti Sijil

Tinggi Persekolahan Malaysia atau STPM . Di samping kelayakan akademik yang mereka ada , ada di kalangan mereka yang telah melengkapkan diri mereka dengan mempelajari beberapa kursus seperti komputer, kemahiran menaip , trengkas , LCCI dan menguasai kemahiran berbahasa Inggeris .

JADUAL 4 I : PENDIDIKAN

PENDIDIKAN	BILANGAN	PERATUS(%)
SPM	3 8	7 6
STPM	1 2	2 4
JUMLAH	5 0	1 0 0

Selain daripada memiliki kelayakan akademik ada di kalangan responden yang telah mengikuti beberapa kursus yang telah ditawarkan kepada mereka sebelum memasuki jabatan ini seperti kursus kewangan , pencen , kemahiran komputer , pengkeranian asas dan penerapan nilai - nilai Islam . Dengan adanya kursus yang sedemikian maka ia secara tidak langsung dapat melicinkan lagi jentera pentadbiran dan memberi kefahaman yang jelas tentang tugas - tugas yang dilakukan oleh mereka sekarang .

4.8 PEKERJAAN YANG PERNAH DILAKUKAN

JADUAL 4 J : HUBUNGAN RESPONDEN DENGAN PEKERJAAN YANG DAHULU

	BILANGAN	PERATUS (%)
YA	44	88
TIDAK	6	12
JUMLAH	50	100

Dalam temubual dan pemberian borang kajiselidik yang diberikan oleh pengkaji telah mendapati bahawa kebanyakan daripada responden pernah bekerja sebelum ini . Jumlah mereka yang pernah bekerja sebelum menjawat jawatan ini ada ditunjukkan didalam jadual 4 j sepertimana yang tercatat di atas . Jumlah yang pernah sebelum ini adalah sebanyak 44 orang atau 88 % daripada jumlah keseluruhan .

Manakala baki daripadanya pula tidak pernah pernah bekerja sebelum ini . Bagi mereka yang pernah bekerja mengatakan pelbagai jenis pekerjaan yang telah mereka lakukan antaranya ialah bekerja sebagai seorang guru sementara , operator kilang , orang gaji, penyelia asrama dan supervisor kilang .

Melalui penelitian pengkaji juga telah mendapati bahawa 26 orang atau 59 % daripada jumlah mereka yang pernah bekerja

pernah bertukar pekerjaan lebih daripada sekali . Manakala 12 orang daripadanya atau 27 % pernah sekurang - kurangnya telah bertukar 2 kali pekerjaan mereka dan ada di kalangan mereka juga yang pernah bertukar kerja sebanyak 3 kali . Walaubagaimana pun jumlah yang dicatatkan tidaklah seramai sepertimana golongan pertama dan kedua tadi . Jumlah mereka hanyalah di sekitar 6 orang atau 14% sahaja . (sila rujuk jadual 4 k) .

JADUAL 4 K : JUMLAH BERTUKAR KERJA

BIL. TUKAR KERJA	1	2	3
BIL. RESPONDEN	26	12	6
PERATUS (%)	59	27	14

Apabila ditanya kepada mereka yang pernah bertukar kerja kebanyakan daripada responden mengatakan ketiadaan jaminan keselamatan atau jaminan hidup . Antarannya termasuklah jumlah gaji yang diterima oleh mereka setiap bulan adalah kurang memuaskan dan kadang - kala tidak mencukupi . Menurut salah seorang responden telah menyatakan :

"Saya telah bekerja sebagai seorang operator kilang di salah sebuah kilang elektronik X . Gaji yang saya terima kadang -kadang tidak mencukupi dan saya terpaksa berhutang dan saya terpaksa

mencari kerja lain kerana kerja di sini tak ada pencen"

Rata - rata yang ditemui mengatakan faktor pendapatan adalah salah satu faktor utama mengapa mereka memilih untuk menukar kerja mereka . Selain daripada faktor pendapatan mereka juga mengatakan tiadanya jaminan seperti pencen apabila bersara kelak . Oleh sebab itulah maka mereka terpaksa mencari kerja lain . Bagi mereka yang telah bekerja di sini memilih untuk terus berkhidmat di sini adalah kerana di sini (Jabatan Perangkaan). Ini adalah kerana jabatan di sini menyediakan pelbagai kemudahan - kemudahan yang tidak terdapat di mana - mana sektor lain seperti kemudahan pinjaman perumahan , kenderaan , cuti yang mudah untuk diambil , pencen bila bersara kelak dan kemudahan perubatan.

Satu perkara yang paling penting di sini ialah mengapa mereka suka bekerja di sini ialah walaupun gaji yang mereka terima adalah kecil tetapi ia adalah tetap setiap bulan dan ini memudahkan mereka untuk mengangarkakan perbelanjaan pada tiap-tiap bulan . Ini berbeza kepada mereka yang pernah bekerja di kilang kerana gaji yang mereka perolehi ada yang dibayar mengikut hari . Selain daripada itu terdapatnya kemudahan seperti surau untuk mereka yang beragama Islam untuk bersembahyang .

Ada di antara mereka yang mengatakan bahawa mereka yang pernah bekerja kilang tidak dapat menunaikan sembahyang

kerana tidak ada tempat untuk bersembahyang kerana majikan tidak ada menyediakan kemudahan tersebut dan keadaan masa yang tidak mengizinkan. Maka dengan ini telah mendorong kepada mereka untuk mencari pekerjaan lain .

Satu perkara yang menarik di sini ialah kebanyakan responden mengatakan bahawa apabila sudah diterima untuk bekerja di jabatan ini adalah suatu yang dianggap "selamat" dan "rahmat" . Ini adalah kerana dari segi jaminan kerja kemungkinan untuk mereka dibuang kerja adalah begitu rendah sekali . Keadaan ini berbeza dengan mereka yang pernah berkerja sebagai operater kilang yang mana risiko untuk dibuang kerja adalah amat tinggi sekali . Perkara ini pernah terjadi ke atas pekerja - pekerja kilang elektronik pada tahun 1980 - an dahulu di mana kemelesetan ekonomi dunia melanda dan lebih puluhan ribu orang telah dibuang kerja.

Ada dikalangan beberapa orang responden yang berpendapat bahawa jumlah pendapatan yang mereka perolehi pada setiap bulan adalah tetap dan kadang - kadang kurang mencukupi akan tetapi pelancaran skim Sistem Saraan Baru sedikit sebanyak memberi keyakinan kepada untuk menambahkan jumlah pendapatan yang sedia ada.

Ini adalah kerana Jabatan Perkhidmatan Awam telah melaksanakan satu skim baru yang dikenali sebagai (Sistem Saraan Baru SSB) yang bertujuan untuk menggalakkan kakitangan kerajaan

untuk berusaha lebih kuat lagi untuk memperbaiki mutu perkhidmatan dan disamping memperoleh pendapatan yang lebih banyak melalui kenaikan gaji secara sama ada menaik , mendatar atau melintang .

4.9 KESIMPULAN

Di dalam bab ini pengkaji telah menerangkan mengenai latar belakang pekerja serta jenis pekerjaan yang dilakukan sebelum ini. Penerangan seperti ini adalah perlu bagi menjelaskan tentang sikap mereka terhadap pekerjaan mereka yang akan diterangkan didalam bab 5 nanti.

BAB 5

SIKAP PEKERJA TERHADAP PEKERJAAN

5.1 SIKAP TERHADAP PEKERJAAN

Oleh kerana setiap unit yang ada di sini mempunyai bidang tugas yang berbeza - beza maka terdapat pelbagai pendapat yang di utarakan oleh responden mengenai kerja yang mereka lakukan. Ada yang berpendapat kerja yang mereka lakukan sekarang itu adalah berat , sederhana dan tidak kurang juga yang mendakwa kerja itu adalah ringan .

Kalau diperhatikan kepada jadual 5 a di bawah didapati 30% daripada keseluruhan responden berpendapat bahawa kerja yang mereka lakukan itu adalah berat , manakala 56% daripada mereka pula berpendapat bahawa kerja mereka yang lakukan sekarang adalah sederhana dan selebihnya iaitu 14 % menyifatkan bidang tugas mereka itu adalah ringan sekali .

JADUAL 5 A: JENIS KERJA YANG DILAKUKAN

JENIS KERJA	BILANGAN	PERATUS (%)
BERAT	15	30
SEDERHANA	28	56
RINGAN	7	14
JUMLAH	50	100

Melalui analisa yang dilakukan oleh pengkaji telah mendapati bahawa responden yang mengatakan kerja yang mereka lakukan itu berat adalah dari unit koding barangan biasa . Ini adalah kerana mereka mempunyai kuota yang tertentu dan terpaksa menghabiskan kerja - kerja memproses borang - borang Kastam sebanyak 550 helai borang Kastam sehari. Kerja - kerja memproses borang ini adalah satu kerja yang rumit .

Ini adalah kerana mereka terpaksa memproses borang tersebut melalui 3 saluran iaitu jalan darat , yang menggunakan jalanraya dan keretapi , jalan laut melalui kapal dan jalan udara iaitu kapal terbang . Selain daripada itu borang yang diproses itu juga mengikut nilai barangan , stesen mana ia masuk dan keluar dari negara ini .

Sekiranya ada dikalangan mereka yang gagal untuk menghabiskan borang-borang yang telah diberikan ini bermakna mereka telah terhutang sebanyak mana jumlah yang tidak dapat selesaiakan oleh mereka pada hari itu. Pengkaji sendiri telah mencuba untuk memproses borang - borang Kastam dengan kebenaran ketua unit yang ada bagi merasai sepertimana yang dialami oleh responden.

Amatlah memmeranjatkan sekali pengkaji sendiri tidak dapat menyelesaikan sejumlah borang yang telah diperuntukan cuma sekadar dapat menghabiskan sebanyak 200 helai borang sahaja. Seterusnya pengkaji bertanya pendapat mereka mengenai kerja yang dilakukan mereka menjawab :

"Kadang - kadang saya boring melihat borang-borang ini , tension , tertekan dengan kuota yang diberikan dan saya terpaksa membawa borang ini balik ke rumah untuk saya siapkan"

Bukan setakat pengkaji telah mencuba untuk memproses sendiri borang-borang Kastam tersebut malahan melalui pemerhatian ikut serta unit didalam ini pengkaji telah mendapati kebanyakan daripada mereka begitu tekun sekali bekerja hingga mereka tidak sedar akan waktu rehat dan sebagainya . Keadaan ini berlaku adalah disebabkan mereka terpaksa mengejar kuota yang telah ditetapkan kepada mereka. Melalui pemerhatian pengkaji, juga telah mendapati apabila pukul 8 pagi saja kebanyakan dari mereka sudah mula bekerja.

Keadaan ini adalah berbeza dengan beberapa jabatan - jabatan kerajaan yang lain kerana ada dikalangan mereka yang masih belum ada di meja masing - masing walaupun jam sudah menunjukkan jam 8.10 pagi. Perbandingan yang dilakukan oleh pengkaji ini adalah berdasarkan kepada pengalaman

pengkaji semasa berurusan dengan beberapa jabatan lain yang sebelum ini.

Kebanyakan daripada responden yang bekerja di unit ini berasa tension adalah disebabkan mereka terpaksa beberapa menghafal kod - kod barangan import atau eksport yang terdapat di dalam buku Kastam. Ini adalah bukan satu perkara yang mudah untuk menghafal kerana kod untuk barangan import dan eksport adalah melebihi daripada 100 kod dan ada di antara mereka yang terpaksa berulang-ulang kali melihat buku Kastam hanya semata - mata untuk melihat kod dan jenis sesuatu barangan yang tertentu.

Pengkaji juga telah mendapati ada di kalangan responden mengatakan kerja yang mereka lakukan itu adalah sederhana. Kebanyakan dari mereka adalah bertugas di dalam unit seperti unit khidmat pengguna dan unit semakan . Kerja yang dilakukan oleh mereka tidaklah begitu teruk sekali jika dibandingkan dengan unit koding barang biasa. Bagi unit semakan kebanyakan daripada mereka tidak mempunyai kuota yang terdapat didalam unit koding barang biasa.

Kerja yang mereka lakukan ialah menyemak beberapa item barangan seperti kelapa sawit, getah dan sebagainya. Sekiranya terdapat kesalahan dari segi jumlah harga barangan yang dikeluarkan oleh unit khidmat komputer maka mereka akan merujuk kepada borang Kastam yang telah diproses sebelum ini.

Melalui pemerhatian pengkaji telah mendapati kebanyakan daripada responden yang bekerja di sini lebih relax dan kurang tekanan dari pihak atasan.

Seperti mana yang telah disebutkan tadi ada dikalangan responden yang mempunyai tugas yang agak ringan . Mereka itu adalah terdiri dari unit shorting. Tugas yang mereka lakukan ialah menerima borang Kastam serta mengasingkan borang - borang tersebut mengikut nilai barangan dan juga jenis stesen Kastam. Kerja yang mereka lakukan pada pendapat pengkaji itu nampak mudah kerana mereka cuma mengasingkan borang - borang tersebut.

Walau apa pun kerja - kerja yang mereka lakukan itu sama ada yang berat , sederhana dan ringan mereka tetap lakukan kerja tersebut dengan penuh sempurna. Salah seorang responden yang bertugas di bahagian koding barangan biasa mengatakan :

"Walaupun saya penat saya , saya tetap akan habiskan kerja-kerja saya kerana saya bertanggungjawab terhadap tugas saya."

Daripada kajian yang telah dibuat oleh pengkaji ini maka dapatlah disimpulkan mengenai sikap mereka terhadap kerja yang mereka dilakukan. Meskipun ada kerja - kerja yang dilakukan itu berat namun mereka beranggapan bahawa sudah menjadi tugas dan tanggungjawab mereka untuk melaksana serta menjalankan amanah yang telah dipertanggungjawabkan kepada mereka . Selain daripada

sikap kerja yang baik ditunjukkan pengkaji juga telah dapat melihat suatu sikap tolong - menolong di antara para pekerja di jabatan ini.

Keadaan seperti ini telah dapat disaksikan sendiri oleh pengkaji yang secara kebetulan berada di unit barangan biasa. Kerja sama yang dimaksudkan di sini ialah pada setiap 15 hb dan 30 hb pada tiap - tiap bulan unit ini mempunyai "closing datenya" yang tersendiri untuk membolehkan data - data yang telah siap diproses itu di hantar ke bahagian khidmat komputer untuk proses yang selanjutnya. Pada masa ini jelas ada di kalangan mereka yang telah habis membuat kerja atau kuota pada hari itu dengan sukarela akan membantu rakan - rakan mereka yang masih belum siap membuatnya .

Apabila pengkaji bertanya kepada responden mengapa mereka menolong rakan mereka yang masih belum menghabiskan kerja mereka itu. Ada yang berpendapat bahawa mereka bekerja adalah sebagai sebuah pasukan maka mereka harus tolong menolong di antara satu sama lain dan yang lebih penting sekali pada bulan hadapan mungkin mereka terpaksa ditolong oleh rakan mereka pula.

Daripada temubual yang dijalankan oleh pengkaji telah mendapati pernah satu ketika , peminjaman pekerja dari pada unit lain seperti unit barangan terpilih terpaksa dilakukan bagi membolehkan "closing date" itu tercapai. Inilah satu salah sikap bertanggungjawab yang dipamerkan oleh mereka demi mencapai target yang dikehendaki oleh ketua jabatan .

Pada pendapat pengkaji salah satu faktor yang mempengaruhi suasana kerja ialah keselesaan. Sekiranya keselesaan itu tidak wujud maka ia akan memberikan satu kesan jangka panjang kepada kerja yang dilakukan. Menyentuh soal keselesaan dari apa yang dapat diperhatikan oleh pengkaji ialah keadaan di tempat kerja di situ amat selesa sekali. Ini adalah kerana tempat mereka bekerja itu telah dilengkapi dengan alat penyaman udara atau berhawa dingin.

Dengan adanya alat seperti ini telah membolehkan mereka boleh bekerja dalam satu suasana yang aman dan damai. Selain daripada itu pengkaji juga telah dapat melihat susunan meja dan kerusi yang terdapat di sini amat teratur sekali. Ini secara tidak langsung telah memudahkan pergerakan dari satu tempat ke tempat lain dan menyenangkan pandangan .

Walaupun demikian pengkaji juga telah mendapati ada beberapa unit - unit di jabatan yang dikira kurang selesa dari segi pandangan mata . Fenomena ini boleh dilihat terutamanya di unit koding barang terpilih dan unit khidmat pengguna . Perkara ini berlaku adalah disebabkan batch-batch Kastam yang telah diproses diletakan di bahagian tepi dan bawah meja . Perkara ini berlaku adalah disebabkan unit ini masih kekurangan ruang serta tempat untuk meletakan batch-batch berkenaan . Kejadian meletakan batch - batch berkenaan wujud daripada kesalahan -

kesalahan yang dilakukan oleh unit koding barangan biasa semasa mengkod barangan.

Dan segala kesalahan yang dilakukan itu akan dikeluarkan didalam error report dan menjadi tanggungjawab bahagian ini untuk memperbetulkan keadaan tersebut. Walaupun mereka mempunyai ruang yang terhad serta menyukarkan pergerakan mereka dari satu tempat ke satu tempat lain namun mereka tetap tekun untuk bekerja menunaikan tanggungjawab mereka.

Dari segi kebebasan membuat sebarang keputusan mengenai sesuatu kerja kebanyakan responden kurang memberi pandangan mengenainya. Ini adalah kerana kebanyakan daripada mereka akan membuat apa yang disuruh oleh ketua mereka dan jarang membantah walaupun kadang kala kerja yang di buat itu bukan bidang tugas mereka . Menurut mereka lagi kerja- kerja yang mereka lakukan itu adalah rutin pada setiap bulan dan mereka sudah mengetahui apa yang perlu dibuat sekiranya timbul sesuatu masalah . Oleh itu dari apa yang pengkaji dapat jangkakan ialah keputusan untuk membuat sesuatu kerja jarang berlaku di jabatan ini.

Menyentuh mengenai soal kerja lebih masa cuma beberapa bahagian yang tertentu saja yang membuatnya. Antara yang terbabit ialah bahagian koding barangan biasa sahaja. Rata - rata yang membuat kerja lebih masa itu adalah terdiri dari mereka

yang tidak menyiapkan kuota mereka pada hari itu . Satu perkara yang menarik di sini ialah sekiranya mereka diarahkan untuk membuat kerja lebih masa maka tidak boleh tidak mereka terpaksa membuatnya juga .

Mengikut teori Herzberg menikmati kenaikan pangkat adalah merupakan salah satu faktor ekstrinsik yang boleh meninggikan sikap pekerja . Menyedari akan hakikat ini maka pengkaji telah mendapati kebanyakan daripada mereka masih belum lagi merasainya sepanjang bertugas di sini. Ini adalah kerana kebanyakan daripada mereka telah merasai kenaikan pangkat sebelum ini .

5.2 SIKAP PEKERJA TERHADAP RAKAN

Menyentuh soal hubungan di antara pekerja dengan pekerja yang lain, rata - rata mengatakan mereka mempunyai hubungan yang baik sekali. Rentetan daripada perkara di atas ini secara tidak langsung akan mewujudkan satu persekitaran kerja yang baik dan harmoni. Lanjutan daripada kajian yang dilakukan oleh pengkaji telah mendapati para pekerja di sini begitu senang sekali untuk bekerja .

Dengan adanya satu perhubungan yang baik terjalin di kalangan pekerja di sini maka perasaan boring atau malas untuk pergi bekerja tidak timbul. Ini adalah kerana suasana persekitaran

yang mereka alami itu telah menghilangkan rasa bosan dan benci untuk ke pejabat . Dari apa yang pengkaji ketahui terdapatnya beberapa orang reponden mengadu kepada pengkaji iaitu terdapatnya di kalangan rakan - rakan mereka yang di luar jabatan ini telah merasai bosan dan kadang - kadang boring untuk ke pejabat kerana tiadanya perasaan saling faham memahami di antara satu sama lain ekoran tiadanya wujud satu perhubungan yang baik. di antara sesama mereka sendiri.

5.3 SIKAP PEKERJA TERHADAP MAJIKAN

Hubungan dua hala dan timbal balik di antara pekerja dengan majikan adalah merupakan kejayaan sesebuah organisasi. Ini adalah kerana masing-masing telah memahami kehendak di antara satu sama lain. Rata - rata yang ditemui berpendapat hubungan mereka dengan majikan adalah baik . Kalau kita perhatikan dalam jadual 5 B , kita dapati bahawa 44 atau 88% daripada keseluruhan responden mempunyai perhubungan yang baik dengan majikan

Manakala bakinya pula iaitu seramai 6 atau 12 % menganggap hubungan mereka dengan majikan adalah kurang baik . Bagi mereka yang mempunyai masalah dengan pihak majikan mereka mengatakan majikan kadang - kadang tidak memahami masalah yang mereka hadapi . Antara masalah yang dihadapi oleh mereka itu adalah bersifat peribadi. Dan daripada tinjauan yang

dibuat oleh pengkaji telah mendapati selain daripada masalah peribadi terdapat beberapa masalah lain yang menyebabkan perhubungan mereka dengan majikan adalah renggang.

Antara masalah tersebut pekerja di sini kurang berpuas hati dengan majikan yang baru ini kerana majikan yang baru ini terlalu strict mengenai tugas . Selain daripada itu majikan yang baru ini selalu memberi perubahan didalam meningkatkan mutu kerja. Antaranya ialah mengenakan kuota sebanyak 550 helai borang Kastam yang perlu di habiskan pada satu hari. Ini menyebabkan mereka merasa ^ marah^ kerana majikan yang sebelum ini kurang tegas mengenai kerja dan tidak berapa banyak memberi pembaharuan mengenai kerja yang ada. Oleh sebab itulah maka perhubungan mereka dengan majikan adalah kurang baik.

Daripada maklumat yang diterima oleh pengkaji telah mendapati pihak majikan pernah memanggil beberapa orang pekerja yang ada di jabatan ini untuk membincangkan masalah mereka . Namun daripada apa yang didapati ialah kebanyakan daripada mereka amat berat sekali untuk menceritakan mengenai masalah mereka.

Selain daripada itu pihak majikan juga pernah membuat rumah terbuka sempena hari raya Puasa dan memjemput kesemua pekerja yang ada. Malangnya tidak ramai yang dapat menghadirkan diri untuk jamuan seperti itu .

JADUAL 5 B: HUBUNGAN PEKERJA DENGAN MAJIKAN

HUBUNGAN DENGAN MAJIKAN	BILANGAN	PERATUS (%)
BAIK	44	88
KURANG BAIK	6	12
JUMLAH	50	100

Bagi mengatasi masalah tersebut ada dikalangan mereka telah memberikan beberapa cadangan dan rangka panduan untuk menyelesaikan masalah tersebut . Antaranya ialah mengadakan satu sesi perbincangan dari hati ke hati , selain daripada itu mereka mengadakan hari keluarga , sukaneka dan rumah terbuka apabila menjelang hariraya seperti hariraya Puasa dan sebagainya. Adalah diharapkan dengan adanya kegiatan seperti ini maka masing - masing telah dapat memahami masalah di antara satu sama lain dan segala masalah yang berhubung dengan perhubungan di antara satu sama lain dapat di atasi .

Satu lagi cara yang dikemukakan oleh responden untuk merapatkan lagi hubungan di antara majikan dengan pekerja ialah majikan haruslah menjalinakan satu perhubungan yang mesra buat kali pertama dengan cara menegur mereka apabila terserempak di pertengahan jalan , semasa menaiki tangga atau lif dan sebagainya. Dengan memberi ucapan selamat pagi dan sebagainya mereka

khususnya pekerja bawahan merasakan bahawa diri mereka itu dihargai dan pada pandang mereka juga egoistik para majikan mereka tidak akan "jatuh" malah mereka akan di hormati dan disanjung tinggi .

Ini dapat digambarkan melalui jadual 5 c dibawah apabila 82% daripada responden yang terlibat dengan kajian ini bersetuju sekiranya pihak majikanlah yang harus memulakan perhubungan buat kali pertama itu . Namun ada juga yang berpendapat bahawa pekerja bawahan seperti mereka haruslah yang mula - mula sekali menjalin hubungan buat kali pertama dengan alasan menghormati kepada mereka yang di atas khususnya majikan.

JADUAL 5 C : PENDAPAT MENGENAI HUBUNGAN DI ANTARA MAJIKAN DENGAN PEKERJA

	BILANGAN	PERATUS (%)
MAJIKAN	4 1	8 2
PEKERJA	9	1 8
JUMLAH	5 0	1 0 0

5.4 SIKAP PEKERJA TEHADAP KESATUAN SEKERJA

Oleh kerana mereka adalah kakitangan jabatan kerajaan maka tidak hairanlah mereka adalah sebahagian daripada ahli CUEPACS. Walaupun kebanyakan daripada mereka adalah merupakan ahli kesatuan tersebut namun mereka masih belum faham apa itu kesatuan sekerja dan ada yang langsung tidak tahu akan peranan yang dimainkan oleh mereka . Ini adalah kerana kebanyakan daripada mereka langsung tidak mengambil berat mengenai kesatuan ini.

Oleh itu apabila mereka sebarang menghadapi kebanyakannya merujuk kepada kawan - kawan yang rapat dengan mereka sahaja . Daripada sini dapatlah pengkaji mengklasifikasikan sikap mereka terhadap hubungan mereka dengan kesatuan sekerja adalah kurang erat . Jarang sekali mereka mengadukan masalah mengenai gaji mereka kepada kesatuan sekerja.

5.5 SISTEM SARAAN BARU

Sistem ini telah diperkenalkan pada tahun 1 hb Januari 1992 yang lalu di mana sistem ini telah digunakan di kesemua jabatan dan agensi kerajaan. Di dalam sistem ini ada mengandungi satu kompenan berubah. Didalam kompenan tersebut ia mengandungi gaji pokok dan imbuhan tetap , sebagai contoh : Gaji

pokok + Imbuhan tetap + kompenan berubah = Jumlah gaji sebulan. Imbuhan tetap ialah merupakan bayaran tetap bulanan yang seperti terdapat sekarang iaitu elaun khidmat awam , elaun keraian dan bayaran bantuan sewa rumah.

Manakala kompenan berubah adalah merupakan salah satu unsur baru untuk memberikan galakan kepada anggota kerajaan seperti bayaran Insentif Perkhidmatan kritikal dan Imbuhan Tahunan. Unsur baru ini akan dibayar setelah mengambil kira kedudukan kewangan kerajaan dan ekonomi negara.

Pada pendapat pengkaji adalah perlu diterangkan terlebih dahulu mengenai jumlah pendapatan yang mereka perolehi setiap bulan agar ia dapat memberikan penjelasan yang lebih jelas dan kaitannya di antara gaji yang ada sekarang dengan gaji yang mereka perolehi melalui sistem SSB. Kalau kita jadual 5 d dibawah kita dapat lihat jumlah yang di dadapati oleh responden di sini. Jumlah pendapatan yang tertinggi yang dicatatkan ialah di antara RM 1001 hingga RM 1200 dengan 7 orang responden yang mempunyai gaji yang sedemikian atau 14 % daripada keseluruhan responden yang ada.

Mereka yang mempunyai gaji yang sebanyak itu adalah kerana mereka telah berkhidmat lebih daripada 18 tahun . Manakala jumlah responden yang mempunyai pendapatan di antara RM 601 hingga RM 800 adalah yang paling ramai sekali dari jumlah bilangan yang ada iaitu sebanyak 28 orang atau 56%. Golongan ini adalah di

antara golongan yang telah berkhidmat di antara 10 hingga 15 tahun. Oleh kerana ada di kalangan mereka yang baru memasuki perkhidmatan ini maka ada yang hanya mempunyai pendapatan di sekitar RM 401 hingga RM 600 sahaja dan jumlah mereka hanyalah sebanyak 10 % sahaja.

JADUAL 5 D : JUMLAH PENDAPATAN PEKERJA

BILANGAN	PENDAPATAN	RESPONDEN	PERATUS(%)
1.	RM 200 - RM 400	-	-
2.	RM 401 - RM 600	5	10
3.	RM 601- RM 800	28	56
4.	RM 801 - RM 1000	10	20
5.	RM 1001- RM 1200	7	14
JUMLAH		50	100

Terdapat 4 cara pergerakan gaji berdasarkan kepada perbezaan prestasi anggota dan ini ditunjukkan dalam jadual 5 e.

JADUAL 5 E : PERGERAKAN GAJI SSB

Pencapaian prestasi	Pergerakan gaji	Had (%)
Tidak memuaskan	Statik	5
Memuaskan	Mendatar	90
Baik	Menegak	3
Cemerlang	Melintang	2

Sekiranya kita lihat dalam jadual 5 f kita akan mendapati pergerakan gaji seseorang itu adalah mengikut peringkat yang tertentu yang tertentu. Misalnya jika ia mendapat gaji melalui SSB adalah statik maka gajinya adalah kekal pada RM 1286. Seandainya ia berjaya mendapat kenaikan gaji secara mendatar maka satu perubahan dari segi tangga gajinya telah berubah dari tangga 1 kepada tangga 2 iaitu dari RM 1286 kepada RM 1352. Sekiranya ia berjaya didalam kenaikan gaji secara menegak maka perubahan gajinya telah berubah dari RM 1286 kepada RM 1355 . Manakala yang akhir sekali ialah kenaikan gaji secara melintang. Sebagai contohnya dari RM 1286 kepada RM1424 dan segala contoh - contoh ini dapat dijelaskan lagi melalui jadual di bawah.

JADUAL 5 F PERGERAKAN GAJI MENGIKUT PRESTASI SSB

	Tangga 1	Tangga2	Tangga3	Tangga4	Tangga5
Peringkat 1	1 2 8 6	1 3 5 2	1 4 1 8	1 4 8 4	1 5 5 0
Peringkat 2	1 3 5 5	1 4 2 4	1 4 9 3	1 5 6 2	1 6 3 1
Peringkat 3	1 4 2 7	1 4 9 9	1 5 7 1	1 6 4 3	1 7 1 5

Sumber: Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia

Seperti mana yang telah kita maklum bahawa SSB secara tidak langsung dapat menambahkan jumlah pertambahan pendapatan pekerja . Walaupun demikian terdapat beberapa sungutan dan rungutan daripada para pekerja itu sendiri . Jika kita lihat jadual di bawah 5 G.

JADUAL 5 G : PENDAPAT RESPONDEN MENGENAI SSB

	BILANGAN	PERATUS
YA	3 0	6 0
TIDAK	2 0	4 0
JUMLAH	5 0	1 0 0

Ada di kalangan mereka yang mengatakan dengan menyertai skim SSB ini ia telah dapat membantu serta menambahkan peningkatan jumlah pendapatan bulanan mereka . Ini adalah kerana pekerja yang berjaya memperolehi skim ini berpeluang untuk menambahkan pendapatan mereka mengikut kerajinan dan pencapaian mutu kerja mereka . Ini terbukti bahawa 60 % menyokong bahawa sistem ini dapat meningkatkan pendapatan mereka . Namun demikian 40 % daripada mereka berpendapat bahawa sistem ini langsung tidak dapat meninggikan jumlah pendapatan mereka .

Ini dikuatkan lagi apabila kita mendapati beberapa pandangan yang pro dan kontra mengenai perlaksanaan sistem ini .

Menerusi jadual 5 H tersebut , jelas menunjukan kepada kita bahawa 56 % daripada jumlah keseluruhan responden menyatakan sistem yang baru ini adalah baik dan menyokong sistem ini . Antara sebab mengapa mereka berpendapat sedemikian adalah kerana dengan adanya sistem SSB ini maka , secara tidak langsung ini telah memberikan semangat kepada mereka untuk berusaha dengan lebih kuat lagi untuk mendapatkannya .

Bagi memperolehi dari apa yang di cita- citakan maka ia harus menunjukan satu prestasi kerja yang begitu cemerlang sekali . Ini secara tidak langsung akan mengubah sikap sesetengah individu untuk mengubah sikap bekerja dengan lebih baik lagi dan ini seterusnya dapat menghapuskan beberapa tanggapan lama bahawa kebanyakan jabatan kerajaan tidak mempunyai daya usaha yang tinggi untuk maju .

JADUAL 5 H : HUBUNGAN SSB DENGAN PERTAMBAHAN PENDAPATAN

	BILANGAN	PERATUS
BAIK	28	56
KURANG BAIK	20	40
TIDAK BAIK	2	4
JUMLAH	50	100

Pengenalan sistem SSB ini juga telah memberi satu angin perubahan khususnya dalam aspek sikap dan memperbaiki pandangan umum bahawa sektor perkhidmatan awam di negara kita ini. yang selama ini lembap semasa menjalankan sesuatu kerja. Sebelum skim ini diperkenalkan sistem kenaikan gaji dikira adalah berdasarkan kepada peperiksaan jabatan atau kenaikan secara automatik pada setiap tahun . Ekoran daripada itu salah seorang daripada responden telah mengatakan :

"SSB bagus sebab ia memberi satu motivasi kepada saya untuk bekerja dengan lebih kuat bagi mendapatkannya dan sikap saya kepada kerja saya sudah mulai berubah."

Walaupun terdapat 40 % daripada mereka yang mengatakan SSB ini kurang baik kerana ia adalah satu tindakan pilih kasih di antara pekerja dan majikan . Ini adalah kerana menurut mereka SSB bukanlah satu Sistem Saran Baru tetapi ia lebih menekankan kepada sistem yang mengampuni kepada ketua jabatan untuk mendapatkannya . (benar atau tidak belum dapat dipastikan cuma kita lihat di bab penutupnya nanti) .

Tidak kurang juga yang berpendapat sistem yang baru ini boleh menyebabkan perpecahan di antara pekerja. Segala - gala ini dilakukan untuk mendapatkan faedah - faedah SSB . Maka ada yang sanggup untuk memburuk-burukan di antara satu sama lain , dengan harapan mereka sajalah yang terbaik daripada kalangan

mereka . Keadaan ini adalah disebabkan jumlah mereka yang menikmati sistem ini adalah tidak ramai bilangannya.

Bagi sesetengah responden berpendapat bahawa sistem lama yang iaitu sistem kenaikan gaji secara atoumatik setiap tahun adalah lebih baik daripada apa yang ada sekarang . Namun satu perkara yang ditakuti ialah ia secara tidak langsung akan mempengaruhi sikap pekerja terhadap pekerjaannya kerana ia tidak akan mahu berusaha dengan lebih gigih lagi kerana mereka beranggapan :

"Kalau saya kerja kuat sekalipun gaji saya tetap sama oleh itu buat apa saya kerja teruk".

Terdapat beberapa golongan pekerja yang kurang bersetuju mengenai perlaksanaan sistem ini . Walaupun jumlah mereka hanyalah 4% sahaja namum jumlah ini akan bertambah sekiranya tiada langkah penyelesaian akan di ambil oleh kerajaan .

5.6 KESIMPULAN

Di dalam bab ini pengkaji telah meneliti mengenai beberapa permasalahan yang berkait rapat dengan sikap pekerja terhadap pekerjaan yang dilakukan sekarang. Segala permasalahan serta cara-cara untuk mengatasinya akan diterangkan didalam bab seterusnya iaitu didalam bab 6 nanti .

BAB 6

PENUTUP

6.1 PENEMUAN KAJIAN

6.1.1 SIKAP PEKERJA TERHADAP KERJA

Didalam kajian yang telah dijalankan oleh pengkaji telah menemui beberapa penemuan kajian . Antara penemuan kajian yang telah didapati ialah dari segi keadaan kerja di sini adalah begitu selesa sama sekali . Ini adalah kerana jabatan ini telah dilengkapi dengan peralatan berhawa dingin. Dengan adanya alat seperti ini maka ia telah memberi keselesaan kepada para pekerja di sini untuk berkerja didalam keadaan yang lebih teratur dan sempurna.

Kalau dilihat dari segi jenis kerja yang dilakukan didalam jabatan ini pengkaji telah membahagikannya kepada berat , sederhana dan ringan. Daripada sejumlah responden yang ada sebanyak 30% daripada mereka mengatakan kerja yang mereka lakukan sekarang itu adalah berat manakala 56% daripada mereka pula mendakwa kerja yang mereka lakukan itu adalah sederhana dan bakinya pula mengatakan kerja mereka lakukan itu adalah ringan. Bagi mereka yang mengatakan kerja yang mereka lakukan itu berat adalah terdiri daripada bahagian

unit koding barang biasa . Keadaan ini wujud adalah disebabkan mereka mempunyai kuota sebanyak 550 helai borang Kastam yang perlu mereka siapkan pada satu hari.

Bagi mereka yang mendakwa kerja yang mereka lakukan itu adalah sederhana datangnya dari unit semakan. Fenomena ini wujud adalah kerana mereka cuma menyemak segala kesalahan yang dikeluarkan oleh unit komputer. Kesalahan ini adalah berpunca daripada kesilapan mengkod barangan oleh unit koding barangan. Segala kesilapan tersebut akan diperbetulkan dengan merujuk kepada borang - borang yang berkenaan. Seperkara lagi unit ini tidak mempunyai kuota seperti mana bahagian koding barangan biasa, daripada pemerhatian ikut serta pengkaji telah mendapati kebanyakan daripada mereka bekerja didalam suasana yang tenang dan kurang mendapat tekanan daripada ketua unit mereka.

Bagi mereka yang mengatakan kerja yang mereka lakukan itu adalah ringan adalah terdiri bahagian shorting. Ini adalah kerana tugas mereka hanyalah menerima serta mengasingkan borang - borang Kastam mengikut nilai barangan dan pintu stetsen Kastam. Kebanyakan daripada mereka kerja yang mereka lakukan ini adalah senang tetapi ia cuma memerlukan pengamatan yang teliti agar tidak wujudnya borang -borang yang bercampur di antara satu sama lain.

Oleh kerana kebanyakan kerja-kerja yang mereka lakukan ini adalah bercorak rutin pada setiap bulan maka kebanyakan daripada pekerja di sini telah mengetahui jenis - jenis masalah yang timbul dan tahu pula cara - cara untuk mengatasinya. Maka kebebasan pekerja untuk memberi pendapat mengenai sesuatu kerja adalah begitu terbatas sama sekali. Ini adalah kerana masing - masing telah faham akan tugas mereka dan tahu untuk mengatasi segala masalah yang timbul.

Sepertimana yang telah disebutkan dalam bab 4 , kebanyakan daripada mereka akan membuat kerja lebih masa adalah terdiri daripada unit koding barangan biasa. Kebanyakan daripada mereka yang membuat kerja lebih masa tersebut adalah terdiri dari mereka yang tidak dapat menghabiskan kouta mereka pada hari itu. Namun sekiranya mereka di arah untuk membuat kerja tersebut maka mereka akan berbuat demikian .

Daripada analisis pengkaji mengenai kenaikan pangkat, telah mendapati kebanyakan daripada responden yang bekerja di sini telah mengalami pun menikmati faedah tersebut sebelum berpindah ke sini. Walaupun demikian mereka sikap mereka untuk bekerja dengan lebih gigih lagi tidak pernah luntur malah ada yang berusaha untuk mencapainya.

Menyentuh soal segi jaminan kerja pula pengkaji telah mendapati faktor pendapatan adalah merupakan salah satu faktor utama mengapa mereka ingin untuk terus bekerja di sini .

Pengkaji telah mendapati sebanyak 72% daripada jumlah keseluruhan responden pernah bertukar kerja lebih daripada sekali manakala 24% daripadanya pernah bertukar kerja sebanyak 2 kali dan selebihnya pernah bertukar kerja sebanyak 3 kali.

Daripada gambaran di atas jelas menunjukkan kepada kita bahawa faktor pendapatan adalah merupakan salah satu faktor utama mengapa mereka terus bertukar kerja. Ini adalah kerana kebanyakan responden yang ditemui oleh pengkaji pernah bekerja sebelum ini sebagai operater kilang, orang gaji dan guru sementara sebelum mereka memasuki jabatan ini dan mendapati gaji yang ditawarkan adalah lebih baik daripada apa yang pernah mereka perolehi sebelum ini.

Selain daripada itu jaminan yang lain seperti kemudahan-kemudahan seperti pencen apabila bersara juga boleh didapati sekiranya mereka terus berkhidmat dengan jabatan ini. Keadaan yang seumpama ini tidak terdapat semasa mereka bekerja dikilang dan sebagainya. Kemudahan pinjaman rumah, kereta dan perubatan secara percuma adalah antara beberapa kemudahan yang boleh mereka perolehi daripada jabatan ini. Keadaan inilah yang menyebabkan mereka memilih untuk terus bekerja di jabatan ini.

Apabila pengkaji cuba meninjau pendapat mereka mengenai Sistem Saraan Baru pengkaji telah mendapati bahawa dengan adanya sistem ini telah menyebabkan sikap mereka untuk

berkerja telah berubah. Ini adalah kerana dengan adanya sistem yang baru ini mereka akan memperolehi kenaikan gaji yang agak tinggi seperti menegak , mendatar dan melintang. Ini ditambah pula dengan kenyataan 60 % daripada responden mengatakan pengenalan sistem ini adalah baik kerana ia telah mengubah sikap mereka untuk bekerja dengan lebih baik lagi dan di samping cuba mendapatkan ganjaran.

Walau bagaimana pun ada di antara mereka yang merasakan sistem ini adalah tidak baik sama sekali. Menurut mereka lagi mereka kurang bersetuju mengenai perlaksanaan sistem baru ini . Sebanyak 40% daripada mereka melahirkan rasa kurang senang akan sistem perlaksananya. Mereka telah mendakwa terdapatnya perbuatan memilih bulu di kalangan pekerja mereka dan perkara inilah yang telah menimbulkan sikap rasa tidak puas hati di kalangan mereka .

Mengulas kenyataan yang dibuat oleh Ketua Setiausaha Negara iaitu Tan Sri Ahmad Sarji mengatakan satu tindakan yang akan diambil kepada mana - mana ketua jabatan yang mengamalkan sikap pilih bulu di dalam perlaksanaan sistem ini. Ini ditambah lagi dengan kenyataan - kenyataan daripada CUEPACS yang telah melahirkan rasa kurang puashati mereka terhadap perlaksanaan sistem ini. Ekoran daripada kenyataan daripada Ketua Setiausaha Negara dan CUEPACS ini telah mencerminkan adanya perbuatan yang sedemikian telah berlaku.

Terdapat beberapa cadangan daripada para responden di sini iaitu mengekalkan sistem yang lama iaitu kenaikan gaji automatik pada setiap tahun. Namun begitu satu perkara yang ditakuti oleh pengkaji ialah akan timbul satu sikap di kalangan pekerja iaitu kurangnya sikap berdaya usaha untuk maju. Ini adalah kerana mereka merasai kenaikan gaji mereka pada setiap tahun walaupun mereka tidak berusaha segigih yang mungkin. Tapi apa yang jelas sekarang ialah sistem SSB ini memerlukan 2 atau 3 tahun akan datang untuk melihat akan keberkesanannya.

6.1.2 HUBUNGAN PEKERJA DENGAN PEKERJA

Daripada apa yang dapat dilihat oleh pengkaji mengenai hubungan pekerja dengan pekerja di dalam jabatan ini pada keseluruhannya adalah baik. Terdapatnya perhubungan secara langsung di antara setiap unit - unit didalam bahagian jabatan ini. Keadaan ini dapat dilihat oleh pengkaji sendiri semasa mereka bersama - sama pergi makan di kantin, ke surau dan ada yang berkumpul makan bersama - sama menikmati makanan mereka .

Selain daripada itu hubungan baik ini juga dicerminkan melalui sikap kerjasama mereka semasa mengendalikan satu jamuan perpisahan oleh salah seorang

daripada rakan mereka yang akan bertukar ke sebuah jabatan lain . Perasaan tolong menolong di antara satu sama lain jelas kelihatan semasa mereka menyusun bangku , mengatur meja dan juga hiasan meja.

Selain daripada itu sikap mereka ini juga ditonjolkan semasa ^closing date ^ di unit koding barangan biasa . Ini adalah kerana ada dikalangan mereka dengan sukarela membantu rakan mereka yang masih belum menghabiskan kuota mereka pada hari itu.

Selain daripada itu pengkaji telah mendapati kebanyakan daripada responden yang suka duduk secara berkumpulan duduk bersebang dan bergurau senda . Pada pendapat pengkaji hubungan di antara pekerja dengan pekerja di sini adalah baik sama sekali.

Pengkaji juga telah mendapati bahawa setiap tahun jabatan ini ada menganugerahkan pekerja cemerlang kepada setiap pekerja yang ada di sini . Dari apa yang di beritahu kepada pengkaji ada beberapa orang dikalangan mereka telah menerima anugerah tersebut. Sebagai contohnya pada tahun 1990 salah seorang pekerja di unit khidmat pengguna telah menerima anugerah tersebut.

Pengkaji juga telah menebual responden yang berjaya mendapatkan anugerah tersebut. Daripada apa yang diperolehi

daripada temubual tersebut pengkaji telah mendapati bahawa responden tersebut telah berusaha bersungguh-sungguh untuk mencapai kejayaan tersebut. Menurutny lagi dari apa yang telah beliau lakukan kepada jabatan sememangnya diiktiraf bahawa dia ada memberi sumbangan kepada jabatan dan juga kepada negara. Melalui kajian pengkaji juga telah mendapati jumlah mereka yang menerima anugerah tersebut pada setiap tahun adalah terhad. Bagi mereka yang berjaya memperolehi kejayaan mereka meraih anugerah tersebut adalah melalui usaha yang gigih serta mempunyai satu sikap kerja yang positif.

6.1.3 HUBUNGAN PEKERJA DENGAN MAJIKAN

Seperti mana yang diketahui hubungan di antara majikan dengan pekerja adalah merupakan satu perkara yang sangat penting sekali didalam sesebuah organisasi. Didalam pengkajian ini pengkaji telah mendapati bahawa 88% daripada keseluruhan responden mempunyai hubungan yang baik di antara satu sama lain. Perhubungan dua hala ini menurut mereka boleh dicapai sekiranya mereka boleh memahami di antara satu sama lain.

Selain daripada itu juga pengkaji telah mendapati sebanyak 12% daripada responden berpendapat hubungan mereka adalah kurang baik. Ini adalah kerana ada beberapa masalah seperti rasa kurang puas hati di kalangan mereka akibat

perlaksanaan SSB ini . Selain daripada itu ada ramai pekerja yang ada di sini memberitahu bahawa ketua jabatan mereka adalah seorang yang sangat tegas didalam menjalankan tugas mereka.

Mereka merasakan tekanan semasa bekerja kerana takut kalau - kalau mereka membuat kesalahan. Masalah - masalah seperti inilah yang menyebabkan perhubungan mereka adalah kurang baik. Ini berbanding dengan hubungan pekerja dengan ketua unit mereka adalah berbeza sama sekali. Mereka mengatakan hubungan mereka dengan ketua unit mereka adalah di ibaratkan sebagai seorang kawan biasa sahaja. Dan mereka merasakan mereka kurang menerima tekanan kerja semasa menjalankan tugas masing - masing .

Selain daripada itu mereka juga berpendapat bahawa pihak majikanlah yang patut menjalin hubungan mesra buat kali pertama di antara mereka. Ini dapat kita lihat 88% daripada mereka bersetuju bahawa majikanlah yang patut sekali memulakan perhubungan itu. Sekiranya mereka berbuat demikian maka imej mereka akan lebih tinggi lagi dan juga mereka akan dihormati.

Mereka juga ada menyuarakan bahawa ada beberapa cara untuk mengatasi masalah tersebut antaranya ialah mengadakan rumah terbuka pada hari perayaan seperti hari raya Puasa , Tahun Baru Cina , mengadakan sukaneka dan juga bermacam - macam lagi. Dengan adanya kegiatan - kegiatan

tersebut maka masalah perhubungan dua hala ini dapat diperbaiki dari masa ke semasa .

6.1.4 HUBUNGAN PEKERJA DENGAN KESATUAN SEKERJA

Sepertimana yang telah dinyatakan didalam bab 4, kebanyakan daripada responden masih kurang faham akan peranan kesatuan sekerja ini. Ini adalah kerana mereka tidak didedahkan apa yang dikatakan kesatuan sekerja serta fungsi - fungsinya. Selain daripada itu kebanyakan responden ini kurang mengambil berat mengenai kesatuan sekerja ini kerana segala masalah yang berlaku di sini bukanlah satu masalah besar.

Yang mana kesatuan sekerja harus campur tangan untuk mengatasi masalah tersebut. Lagipun kebanyakan masalah yang timbul itu boleh diselesaikan melalui perundingan di antara kawan - kawan dan juga di antara majikan .

6.2 CADANGAN-CADANGAN

6.2.1 MENGATASI MASALAH SIKAP PEKERJA TERHADAP PEKERJAAN

Bagi perkhidmatan awam perasaan bosan , jemu (monotenus) akan berlaku kerana kerja yang mereka lakukan itu adalah berulang - ulang kali dan perkara inilah yang telah

adalah berulang - ulang kali dan perkara inilah yang telah berlaku di jabatan ini . Oleh itu satu kesedaran khusus kepada para pekerja adalah perlu supaya dapat mengikis perasaan tersebut . Antaranya ialah para majikan boleh berperanan dengan mengatakan kepada mereka supaya menyintai kerjaya yang mereka lakukan pada hari ini. Dan sedaya upaya cuba menjaganya dengan sebaik mungkin kerana ia adalah merupakan salah satu punca pendapatan utama mereka .

Dalam pada itu majikan juga boleh memberi satu bentuk tugas baru kepada pekerja yang ada didalam organisasi ini . Akan tetapi diharapkan tugas yang baru itu adalah lebih mencabar lagi . Antara tugas yang mencabar ialah dengan menukarkan para pekerja dari satu unit ke satu unit yang lain didalam jabatan ini . Dengan penukaran ini maka secara tidak langsung ia akan menimba lebih banyak pengalaman baru .

Sebagai contohnya didalam kes kajian saya ini penukaran pekerja boleh dilakukan seperti menukarkan seorang pekerja dari unit semakan kepada unit koding barangan biasa dan proses ini dipanggil edaran kerja atau "job rotation".

Salah satu perkara yang boleh mengubah sikap untuk bekerja lebih gigih para pekerja di sini ialah dengan menaikkan pangkat seseorang itu . Sebagai contohnya menaikkan taraf jawatan daripada seorang kerani biasa kepada ketua kerani. Dengan kenaikan pangkat ini secara tidak langsung akan mengubah sikap

sesetengah individu serta menanamkan sikap untuk berusaha untuk memajukan diri. Akan tetapi kenaikan pangkat seseorang individu tersebut haruslah berdasarkan kepada kecekapan, kemahiran, berdedikasi dan bukan disebabkan oleh beberapa perkara seperti suka mengampu ketua jabatan.

Satu lagi saranan yang ingin pengkaji utarakan kepada kerajaan ialah mereka patut menimbangkan kenaikan pangkat kepada mereka yang selalu memberi kritikan-kritikan yang membina demi pembangunan jabatan. Namun apa yang berlaku pada waktu sekarang ialah kebanyakan daripada ketua-ketua jabatan tidak suka diri mereka dikritik oleh orang-orang bawahan mereka. Ini adalah kerana mereka merasakan diri mereka adalah superior.

Setelah kajian ini dibuat pengkaji telah mendapati terdapat beberapa kekurangan yang perlu diambil tindakan. Pengkaji telah mendapati kebanyakan meja-meja yang ada di sini kurang mempunyai benda-benda perhiasan. Adalah lebih elok sekiranya di letakan jambangan bunga yang di setiap meja mereka agar nampak lebih kemas dan cantik. Ini secara tidak langsung akan mengwujudkan satu suasana persekitaran yang harmoni dan menyenangkan.

Masalah mengenai batch-batch yang diletakan di bawah meja dan dibahagian belakang terutama di bahagian koding barangan biasa dan unit khidmat pengguna ini boleh di

atasi. Pengkaji telah menemui beberapa cadangan untuk mengatasi masalah itu. Di antara jalan penyelesaiannya yang fikirkan relevan ialah mengikat batch - batch yang telah digunakan dan kemudian diletakan didalam satu stor . Oleh kerana di dalam pejabat ini kekurangan ruang dan tempat untuk dijadikan stor maka pengkaji mencadangkan satu tempat dibahagian bawah bangunan blok A sesuai untuk dijadikan stor bagi mengatasi masalah ini.

Pengkaji juga berpendapat beberapa pendekatan luaran yang berbentuk jangka pendek dan panjang perlu di berikan kepada pekerja. Pendekatan jangka pendek seperti menghadiri seminar , simposium , bengkel , kerja dalam latihan (job training) dapat mendedahkan pekerja dengan satu persekitaran yang baru serta dapat melahirkan seorang pekerja yang lebih cekap lagi . Pengamalan sikap seperti bersih , cekap dan amanah adalah satu lagi kunci kesedaran individu untuk mengubah sikap mereka semasa menjalankan tugas harian mereka . Konsep bersih bermaksud ia bersih dari niat untuk mengelapkan wang rakyat , berkhidmat semata - mata untuk negara , agama dan bangsa serta mempunyai sifat kasih kepada kerja.

Manakala dari segi kecekapan pula ia boleh meninggikan keupayaan dan kebolehan pegawai atau kakitangan untuk melaksanakan tugas dengan berkesan lagi . Sifat amanah pula ia mengambil sikap jujur , ikhlas dan tidak mementingkan

diri sendiri . Selain daripada itu pekerja tidak harus menganggap sesuatu tugas yang dilakukan itu adalah semata - mata mengharapkan sesuatu ganjaran semata - mata . Menurut Taylor faktor - faktor kemanusiaan perlu diambil kira didalam menentukan jatuh atau bangunnya sesebuah organisasi tersebut¹⁵ Ini adalah kerana tidak berguna kalau kita mempunyai peralatan yang canggih akan tetapi kita mempunyai seorang pegawai atau kakitangan tidak mempunyai sikap bersih, cekap dan amanah .

Pada pendapat pengkaji tahun 1986¹⁶ yang diistiharkan sebagai tahun produktiviti haruslah dijadikan teladan supaya kita mengubah sikap kita kepada mutu kerja yang lebih baik. Kita tidak mahu tahun tersebut dijadikan sebagai hari ulang tahun memperingati sejarah yang lampau. Sebagai warganegara yang merasakan tanggungjawab mereka untuk membangunkan negara maka perlu satu bentuk penilaian mengenai berapa banyak sumbangan yang telah kita sumbangkan kepada negara .

Menurut Dr. Mohd Abdul Ghani , Ketua Unit Permodenan Tadbiran & Perancangan Manusia (MAMPU) ¹⁷ mengatakan pengamalan sistem fail terbuka di jabatan - jabatan kerajaan adalah salah satu cara untuk meninggikan daya kecekapan mutu kerja . Perubahan untuk meninggikan mutu kerja sekaligus boleh mengubah sikap untuk bekerja dengan lebih

¹⁵ Diskusi, April/Mei 1988, hlm 9

¹⁶ Mastika , Oktober, 1986, hlm 17

¹⁷ Diskusi , Julai/Ogos, hlm 13

baik lagi . Didalam fail kerja tersebut ada mengandungi bidang tugas seseorang itu dan apabila berlaku sesuatu pertukaran pekerja, maka pekerja yang menggantikannya telah tahu apa yang perlu dibuat dan ini secara tidak langsung akan menjimatkan masa untuk menyesuaikan diri dan mengurangkan masalah bebanan kerja baru mereka .

Didalam buku panduan Perkhidmatan Cemerlang ada saranan-saranan yang ditujukan kepada setiap lapisan kakitangan supaya kreatif semasa menjalankan kerja masing - masing . Daripada sini maka akan lahirlah satu sikap , pandangan dan idea yang mana ia boleh membawa perubahan kepada mutu kerja tersebut. Kerjasama daripada semua diharapkan supaya 5M¹⁸ iaitu merancang , mengarah , mengemas , mengawal , serta menjayakan sesebuah organisasi akan lebih berkesan disebabkan oleh perubahan sikap pekerja.

Ada sesetengah responden yang berpendapat bahawa mereka suka bekerja di jabatan kerajaan ia adalah merupakan satu jalan yang paling selamat dari segi jaminan hidup . Akan tetapi timbul satu persoalan sampai bilakah kita harus bergantung sepenuhnya kepada kerajaan untuk mendapatkan sebarang peluang - peluang pekerjaan . Sekiranya sikap seperti terlalu tidak diubah maka apa yang dikhuatirkan kadar pengangguran akan menjadi lebih buruk lagi . Bagi tempoh tahun 1985 - 1990 kerajaan hanya mampu mewujudkan kira -

¹⁸ Ibid, hlm 13

kira 14 % pekerjaan baru. Sekiranya kita lihat data perangkaan yang dikeluarkan pada tahun 1986 hingga 1990 kadar pengangguran akan berlaku sebanyak 10.1 % atau 684,200¹⁹ orang akan menggangur .

Jika keadaan ini berterusan maka lebih ramai lagi buruh - buruh asing seperti Indonesia, Bangladesh dan Thailand akan berhijrah ke negara kita untuk mengaut seberapa banyak keuntungan negara . Sedangkan kalau kita lihat pada masa kini terdapat banyak sektor - sektor swasta yang menawarkan peluang - peluang pekerjaan yang lebih baik daripada apa yang ditawarkan oleh kerajaan. Kerajaan sebenarnya tidak mampu untuk menyediakan peluang pekerjaan yang banyak kerana terdapat batasan - batasan daripada jumlah peruntukan daripada belanjawan negara.

Kalau dilihat kita kemunculan SSB ini telah mendatangkan masalah dari segi perlaksanannya. Masalah-seperti inilah yang telah menyebabkan kerajaan telah mengambil beberapa langkah yang tertentu untuk mengatasinya . Menurut Ketua Setiausaha Negara (KSU) Dato' Ahmad Sarji mulai tahun hadapan iaitu pada tahun 1994 pergerakan gaji kakitangan kerajaan mengikut sistem SSB akan dinilai menggunakan laporan penilaian prestasi kerja selama setahun dan bukan 3 tahun sebelum ini .²⁰ Ini adalah kerana mengikut sistem 3 tahun yang

¹⁹ Rancangan Malaysia Kelima 1986-1990, hlm 167

²⁰ Berita Minggu, 24/10/93, hlm 1

ada ini telah menimbulkan pelbagai masalah dan amat membebankan .

Menurut Tan Sri Ahmad Sarji lagi satu kefahaman mengenai konsep pengurusan pretasi perlu dibentuk bagi membolehkan matlamat 3 tahun yang dikehendaki oleh kerajaan didalam menilai sistem SSB ini tercapai. Penilaian pengurusan pretasi ini adalah berbeza dengan penilaian pretasi. Ini adalah kerana sekiranya mengikut penilaian tersebut ia hanya tertumpu kepada hanya seorang sahaja akan tetapi jika mengikut pengurusan pretasi ia adalah melibatkan keseluruhan jabatan untuk mencapai objektif mereka .

Oleh kerana rasa ketidak puashatian orang ramai mengenai masalah perlaksanaan sistem ini maka Ketua Setiausaha Negara iaitu Tan Sri Ahmad Sarji sekali lagi telah memberi amaran kepada ketua - ketua jabatan supaya tidak memilih bulu didalam hal ini ²¹. Ekoran daripada kenyataan tersebut memang benarlah sistem yang baru diperkenalkan ini memang terdapat kegiatan sikap memilih kasih atau bulu di kalangan kakitangan yang mereka sukai . Namun yang demikian telah mendapati tiada wujudnya perbuatan pilih kasih didalam jabatan ini mengenai pemberian SSB ini . Pengkaji juga telah mendapati bahawa mereka yang mendapatnya memang layak untuk menerimanya. Ini adalah kerana jumlah yang dipilih untuk mendapatnya bukanlah satu jumlah yang sedikit .

²¹ Utusan Malaysia, 4/4/93, hlm1

Maka apa yang diperkatakan oleh pengkaji dalam bab 4 iaitu didalam sistem SSB ini memang mengamalkan sikap memilih kasih didalam pemberian faedah tersebut . Bagi mengatasi masalah ini dari terus berulang jabatan kerajaan telah mengeluarkan satu borang baru iaitu borang penilaian yang mana ia perlu diisi oleh 2 orang pegawai kanan jabatan sebelum ini di hantar kepada ketua jabatan . Kenyataan daripada CUEPACS supaya meminta SSB ini di semak semula telah memberikan bahawa gambaran bahawa wujud ketidakadilan didalam perlaksanaan sistem ini

Melalui Setiausaha Agung CUEPACS iaitu A.H.Poniah beliau tidak puashati akan sistem baru SSB ini terutama sekali pembayaran gaji mengikut Jadual Matriks²² . Jadual Matriks menyediakan tiga peringkat pembayaran gaji iaitu melintang bagi kakitangan yang cemerlang , menegak bagi pretasi yang baik dan mendatar bagi yang biasa. Adalah diharapkan supaya dengan adanya kenyataan yang seumpama ini dapat menguatkan bahawa sistem SSB ini kurang mendapat sambutan daripada kakitangan kerajaan.

Satu lagi cara untuk meningkatkan lagi mutu kerja ialah memilih pekerja yang paling berdedikasi dan cemerlang . Anugerah pekerja cemerlang bagi setiap bulan yang diamalkan di setengah - setengah jabatan kerajaan adalah satu lagi cara untuk

²² Utusan Malaysia, 12/7/93, hlm 1

menimbulkan satu sikap untuk bekerja dengan lebih baik lagi. Penampalan gambar mereka di papan kenyataan yang menunjukan pekerja yang cemerlang itu boleh dijadikan dorongan kepada pekerja lain untuk mengikuti langkah pekerja itu tadi.

Selain daripada itu pengistiharan hari **Qualiti** bagi seluruh jabatan kerajaan yang telah dilancarkan beberapa tahun lalu adalah merupakan salah satu lagi alternatif kerajaan untuk meninggikan lagi prestasi mutu kerja di jabatan masing - masing . Program ini bukan saja tertumpu kepada golongan pekerja bawahan sahaja malah ia adalah merupakan satu program yang menyeluruh dan ia melibatkan keseluruhan organisasi tersebut.

6.2.2 MENGATASI MASALAH SIKAP PEKERJA TERHADAP MAJIKAN

Memang tidak dapat dinafikan bahawa memang wujud perasaan kurang puas hati di antara majikan dan di kalangan pekerja. Ekoran daripada itu maka timbul perasaan kurang baik didalam perhubungan mereka . Bagi menyelesaikan masalah tersebut beberapa langkah yang perlu diambil seperti menggalakkan pekerja dengan majikan bersukan , berpersatuan , menjadi ahli surau dan selalu berjemaah dengan pekerja mereka semasa bersembahyang jemaah, menziarahi antara satu sama lain semasa hariraya dan sebagainya . Adalah diharapkan ini secara tidak langsung akan dapat membantu serta memperbaiki hubungan dua hala tersebut .

Selain daripada itu kalau kita lihat dari segi membuat keputusan sesuatu kerja pegawai atasan mempunyai kuasanya tersendiri . Walau bagaimana pun pandangan orang - orang bawahan patut diambilkira kerana pekerja bawahan juga mempunyai pandangan yang tersendiri dan mungkin ia lebih baik daripada apa yang mereka sangkakan. Dengan adanya kerjasama didalam membuat sesuatu keputusan maka secara tidak langsung mereka merasakan buah fikiran mereka dihargai dan kehadiran mereka sebagai salah seorang anggota pekerja di situ dirasai .

Salah satu contoh yang jelas ditunjukkan oleh Mayer dari Success Motivasion²³ yang mana beliau telah dicabar oleh seorang kakitangannya yang mempersoalkan , laporan percukaian yang dibuat oleh Mayer sendiri . Maka Mayer telah mencabar kakitangannya untuk memperbetulkan kesilapan tersebut. Dengan bantuan seorang akautan maka jurutaip tersebut telah dapat mengatasi masalah tersebut dengan jayanya dan secara tidak langsung ia telah berjaya menyelamatkan wang syarikat sebanyak RM 3 ,000.

Satu lagi sikap yang perlu dikekalkan di jabatan ialah sikap tolong - menolong di antara setiap pekerja . Menerusi kegiatan ini maka ia dapat mengeratkan lagi perpaduan di antara satu sama lain . Bagi Puan Marina Samad Ketua Perhubungan Awan ESSO mengatakan dalam soal hubungan di antara

²³ Dewan Masyarakat, Mac 1987, hlm 49

kakitangannya yang beliau telah meletakkan kakitangan yang mempunyai kemahiran yang sesuai supaya mereka seronok bekerja . Selain daripada itu ia juga ada memberikan latihan dan kursus kepada pekerjaanya supaya ia dapat memberikan hasil yang memuaskan sebagai bekerja sebagai satu pasukan kita perlu ada persefahaman di setiap peringkat supaya matlamat organisasi tercapai.

Dalam soal hubungan di antara majikan dengan pekerja lain adalah merupakan hubungan dua hala diantara mereka . Menurut pengurus Perhubungan Awam Sistem Penerbangan Malaysia En. Jafar Abd. Manaf berpendapat seseorang ketua itu haruslah mempunyai hubungan yang baik di antara ketua dengan pekerja lain . Seorang ketua tidak boleh langsung tidak mengambil kira masalah peribadi pekerja mereka , namun penglibatan mereka janganlah terlalu berat . Beliau juga ada memberikan galakan dan menghormati mereka dan dengan keadaan yang sedemikian maka akan wujud suasana kekeluargaan apabila menjalankan tugas di pejabat .

6.2.3 MENGATASI MASALAH SIKAP PEKERJA TERHADAP KESATUAN SEKERJA

Walaupun kebanyakan daripada mereka adalah ahli kesatuan sekerja kakitangan awam iaitu CUEPACS namun tahap pemahaman mengenai tugas serta peranan mereka amat begitu cetek sama sekali . Ini adalah satu perkara yang perlu diubah

kerana tanpa mengetahui apa - apa jua perkara mengenai kesatuan ini maka banyak masalah yang boleh diutarakan kepada mereka tidak dapat dijalankan dengan sempurna dan memudahkan majikan - majikan mengambil kesempatan di atas kelemahan mereka ini.

Banyak masalah yang dihadapi oleh mereka cuma diluahkan kepada rakan-rakan mereka sendiri. Mereka merasakan untuk tampil ke hadapan untuk menyuarakan masalah mereka itu adalah tidak perlu kerana masalah yang mereka hadapi bukanlah perkara yang berat.

Apa yang perlu ditegaskan di sini ialah kebanyakan pekerja di sini adalah bersifat orientasi bureaucratic iaitu pekerja memberikan khidmatnya kepada organisasi mereka bekerja sebagai pulangan kepada pendapatan yang diterima dari organisasi itu. Penglibatan pekerja bukan berbentuk neutral tetapi positif justeru "ego involment" tidak seperti orientasi instrumental. Pekerja yang ada di sini boleh dikatakan mengangap pekerja adalah merupakan "life center" mereka .

6.3 KESIMPULAN

Di dalam bab ini kita telah dapat melihat dengan jelas sikap pekerja di salah satu jabatan kerajaan yang ada di negara ini. Dengan adanya kajian seumpama ini maka ia sedikit sebanyak

telah menyedarkan kita tentang masalah sikap yang dihadapi oleh jabatan ini . Satu peringatan iaitu kajian ini tidak boleh dijadikan sebagai satu generalisasi kepada keseluruhan jabatan kerajaan yang ada dinegara kita pada hari ini, kerana ia memerlukan satu pengkajian yang menyeluruh.

University of Malaya

BIBLIOGRAFI

Abdul Shukor Abdullah, *Pengurusan Organisasi: Pemikiran dan Teori*, Dewan Bahasa dan Pustaka, 1991.

Arifin Hj Zainal, *Pekerja dan Pekerjaan : Pendekatan Psikologi Personel*, Fajar Bakti Sdn Bhd, 1985.

Ahmad Atory Hussien, *Pengurusan Organisasi*, Kuala Lumpur, Utusan Publication, 1991.

Bailey Kenneth, *Kaedah Penyelidikan Sosial*, Terjemahan Hashim Awang Kuala Lumpur, Dewan Bahasa dan Pustaka 1984

Cheng Seng Hup, *Sikap Pekerja Terhadap Pekerjaan dan Organisasi di Perwaja TEREENGANU Sdn. Bhd.* Latihan Ilmiah Ijazah Sarjana Muda Sastera. Jabatan Antropologi dan Sosiologi, Universiti Malaya. 1987/88

Etzioni Amitai, *The active society: A Theory of Societal Political Proses*, London Collier - MacMillan Press, 1968.

_____, *Modern organizations*, Englewood Cliffs, N.J : Prentice - Hall, 1964.

Harapajan Singh, *Pengurusan Industri*, Petaling Jaya, IBS Sdn Bhd. 1988.

Labib Al-Said, *Pekerjaan dan kaum buruh*, Satu analisa dari sudut Islam, terjemahan Mat Sayad Abdul Rahman, Penerbitan Hizbi, 1987.

Thomas Kerry , *Attitudes and Behavoir : Selected readings*, Penguin Books , 1971.

John H.Goldthorpe, *The affluents workers : Industrial attitudes and behaviour*, Cambridge Press,1968.

Wedderburn Dorothy, *Workers^ attitudes and techology*, Cambridge University Press, 1972.

MAJALAH, AKHBAR DAN LAPORAN EKONOMI

Berita Minggu, 24 Oktober 1993

Dewan Masyarakat , Februari 1983

Dewan Masyarakat , Oktober 1986

Diskusi , April/Mei 1988

Jelita , Oktober ,1988

Jabatan Perangkaan Malaysia ,1991

Laporan Rancangan Malaysia Kelima, 1986-1990

Mastika , Oktober ,1986

Sumber, Disember , 1986

Utusan Malaysia, 12 Julai 1993